

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ

bakalářské kombinované studium
2003 - 2009

Jitka Jahodová

Uplatnění andragogů v oblasti poskytování psychosociálních služeb

Realization of Andragogic Profession in the Area of Psychosocial Services

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2009

Vedoucí práce:.....PhDr. Ivana Šnýdrová, Csc.

Prohlašuji ,

že tuto předloženou bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně a uvádím v ní všechny použité prameny a literaturu.

07. 01. 2009

Obsah

Obsah	3
Resumé	6
Summary	8
0 Úvod	10
1 Psychosociální práce	13
1.1 Vymezení oblasti psychosociální práce	13
1.1.1 Pojem psychosociální; teoretická východiska pro identifikaci vazby pojmu psychosociální na oblast poskytování pomoci; definice širšího pojetí psychosociální pomoci	13
1.1.2 Zdroje informací o problematice psychosociální pomoci; psychosociální pomoc v teorii a praxi; definice užšího pojetí psychosociální pomoci; vymezení základních pojmů	14
1.2 Teoretické zázemí psychosociální péče	16
1.2.1 Sociální práce	16
1.2.2 Psychologie	17
1.2.3 Pedagogika	17
1.2.4 Další vědní disciplíny	18
1.3 Profesionalizace psychosociální práce	19
1.3.1 Pracovníci v oblasti psychosociální péče	19
1.3.2 Odborná příprava, celoživotní vzdělávání	19
1.4 Praktická realizace psychosociální práce	20
1.4.1 Formy poskytování psychosociální pomoci	20
1.4.2 Cílové skupiny v psychosociální práci	22
1.4.3 Institucionalizace psychosociální práce	23
1.5 Dílčí závěr	24
2 Andragogika	25
2.1 Charakteristika a vymezení oblasti andragogiky	25
2.2 Andragogika jako vědní disciplína	25
2.2.1 Andragogika jako samostatná vědní disciplína	25
2.2.2 Postavení andragogické vědy v systému vědních disciplín	26
2.2.3 Teoretické zázemí andragogiky	27
2.2.4 Andragogické teorie	28
2.2.5 Předmět andragogiky	28
2.3 Profesionalizace andragogické práce	29
2.3.1 Andragogická profese, andragogická povolání	29
2.3.2 Andragogické kvalifikace a kompetence	30
2.3.3 Studijní obor andragogika, celoživotní vzdělávání	31
2.4 Praktická realizace andragogiky	32
2.4.1 Andragogické instituce	33
2.4.2 Cílové skupiny v andragogice	34
2.5 Dílčí závěr	35
3 Vzájemné souvislosti andragogiky a poskytování psychosociálních služeb	36

3.0 Úvod	36
3.1 Souvislosti v oblasti teorie a popisu oborů jako vědních disciplín	36
3.2 Souvislosti v obsahu a předmětu	36
3.3 Souvislosti v principech a cílech	36
3.4 Cílové skupiny	37
3.5 Profese, nároky na pracovníka	37
3.6 Institucionální zázemí	38
3.7 Metody	38
3.8 Dílčí závěr	39
4 Psychosociální zátěž v dospělosti	40
4.0 Úvod	40
4.1 Psychosociální zátěž	40
4.1.1 Psychická zátěž, stres, frustrace, deprivace, krize	40
4.1.2 Sociálně psychologické aspekty stresu, psychosociální stresory, psychosociální zátěž	43
4.2 Dospělost, zdroje psychosociální zátěže v životě dospělých	44
4.3 Dílčí závěr	51
5 Pomoc při zvládání psychosociální zátěže v dospělosti	52
5.1 Problematika zvládnutí stresu a zátěže z hlediska obecné psychologie	52
5.2 Pomoc při zvládání stresu a zátěže	53
5.2.1 Svépomoc	53
5.2.2 Sociální opora	54
5.2.3 Odborná pomoc	54
5.3 Typy profesionální pomoci	57
5.3.1 Krizová intervence	57
5.3.2 Poradenství	58
5.4 Dílčí závěr	60
6 Aspekty psychosociální péče ve výkonu andragogických povolání (Různá zaměření andragogických povolání a aspekty psychosociální péče v jejich výkonu)	61
6.1 Identifikace aspektů psychosociální péče ve výkonu různých zaměření andragogických povolání	61
6.2 Srovnání pojetí pomoci v psychosociální práci a v andragogice	62
6.3 Koncepce integrální andragogiky	63
6.4 Význam vzdělávání dospělých z hlediska snah o sociální inkluzi	64
6.5 Orientace na psychosociální práci v aplikované a speciální části andragogiky	67
6.6 Dílčí závěr	69
7 Uplatnění andragogů v systému institucí a organizací poskytujících psychosociální služby	70
7.1 Řízení v organizacích poskytujících sociální služby	70
7.2 Charakteristika současné situace v ČR	73
7.3 Přístupy k personální práci v organizacích poskytujících sociální služby ..	74
7.4 Specifika řízení lidských zdrojů v organizacích poskytujících sociální služby	75

7.5 Specifika jednotlivých personálních činností.....	76
7.6 Rozvoj a vzdělávání v oblasti personálního řízení v organizacích poskytujících sociální služby	80
7.7 Dílčí závěr	81
8 Závěr. Možnosti uplatnění andragogů v oblasti psychosociálních služeb v současnosti, jeho budoucí perspektivy.....	82
Bibliografie	87
Evidenční list knihovny	90

Resumé

Bakalářská práce se zabývá možnostmi uplatnění andragogů v oblasti poskytování psychosociálních služeb. Východiskem jsou charakteristiky andragogiky a psychosociální práce, které jsou obsaženy v první a druhé kapitole. Pozornost je věnována zvláště vymezení oblasti psychosociální pomoci a definici andragogické profese a andragogických kompetencí. Na základě popisu obou pojednávaných oborů prostřednictvím jednotlivých kategorií je ve třetí kapitole vytvořen přehled jejich vzájemných souvislostí a společných problémových okruhů. Jeho struktura nabízí komplexní pohled na problematiku. Ve čtvrté a páté kapitole je rozšířen teoretický záběr práce srovnáním pohledů andragogiky a věd, které tvoří teoretické zázemí psychosociální péče, na dospělého člověka, na jeho potřeby v různých životních situacích a na možnosti jeho podpory v rámci odborné andragogické práce a psychosociální práce. V šesté a sedmé kapitole jsou ze získaných poznatků vyvozeny závěry o možnostech vzájemné spolupráce na poli andragogiky a psychosociální práce. Důraz je kladen na identifikaci takových potřeb v oblasti psychosociální práce, které je možno naplnit využitím andragogické kvalifikace a andragogických kompetencí. Dále na popis aspektů psychosociální práce v činnostech, které mohou být realizovány při výkonu andragogických povolání a na identifikaci kompetencí z oblasti psychosociální práce, které jsou potřebné pro realizaci některých andragogických profesí.

Bakalářská práce nabízí ucelený přehled oblastí, ve kterých lze nalézt vzájemné souvislosti mezi vzděláváním dospělých a sférou psychosociálních služeb. Zahrnuta jsou teoretická východiska a principy působení, problematika přímé práce s klienty, otázky realizace odborného působení v systému institucí a organizací a otázky profesionalizace práce. Pozornost je věnována příkladům konkrétních oblastí, které jsou rozvíjeny v rámci spolupráce mezi oběma obory. Práce se svým obsahem a strukturou zpracování dotýká některých aktuálně diskutovaných otázek (specifika personálního řízení, vzdělávání a péče o pracovníky ve sféře psychosociálních služeb; role vzdělávání při řešení sociálních problémů jednotlivců, otázka významu

vzdělávání při řešení globálních problémů).

Summary

The thesis concerns the possibilities for the use of andragogues in the area of provision of psychosocial services. The starting point is the characteristics of andragogy and psychosocial work, which are contained in the first and second chapters. Attention is given especially to delineating the area of psychosocial assistance and defining the profession of andragogue and andragogic competences. On the basis of the description of the two discussed specialisations, the third chapter creates, by means of individual categories, an overview of their mutual connections and common areas of issues. The structure of this overview offers a complex view of the issue. In the fourth and fifth chapter, the theoretic scope of the work is expanded to include a comparison of the viewpoints of andragogy and the sciences which create the theoretic basis of psychosocial care regarding the adult, his needs in various life situations and support for him in the context of specialist andragogic and psychosocial work. In the sixth and seventh chapters, conclusions are drawn from the knowledge acquired regarding the possibilities of collaboration in the fields of andragogic and psychosocial work. Emphasis is placed on the identification of needs in the area of psychosocial work that could be satisfied by the use of andragogic qualifications and competences, as well as on a description of the aspects of psychosocial work in activities that could be implemented in the performance of the andragogic profession and on the identification of competences in the area of psychosocial work which are needed for the performance of certain andragogic professions.

The thesis offers a unified view of areas in which mutual connections can be found between adult education and the sphere of psychosocial services. Included are the theoretic starting points and principles of operation, the issue of direct work with clients, questions concerning implementation of specialist operation in the system of institutions and organisations and questions of professionalisation of work. Attention is given to examples of specific areas that are developed in the context of cooperation between the two expert fields. The work, with its content and elaboration

structure, concerns some topical questions (the specifics of personnel management, education and care of workers in the sphere of psychosocial services, the role of education in solving the social problems of individuals and the question of the significance of education in solving global problems of society).

0 Úvod

Bakalářská práce pojednává o vzájemných vazbách mezi andragogikou a širokým okruhem, který je zde označen jako psychosociální péče a poskytování psychosociálních služeb. Stěžejním úkolem bakalářské práce je vymezit možnosti využití kvalifikace a kompetencí andragogů v oblasti psychosociální pomoci.

Ve volbě tématu mě ovlivnilo absolvování studia oboru sociální pedagogika na Vyšší odborné škole Evropská 33, Praha 6 a práce v pracovní pozici sociální pracovník na Dětském a dorostovém detoxikačním centru Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze.

Hlavním cílem bakalářské práce je identifikovat možnosti uplatnění andragogů v oblasti poskytování psychosociálních služeb. Vychází se z hypotézy, že v oblasti psychosociální péče a poskytování psychosociálních služeb existují potřeby, které je možno naplnit využitím andragogické kvalifikace a andragogických kompetencí. Další pracovní hypotézou je předpoklad, že vzájemná spolupráce na poli andragogiky a psychosociální pomoci má pozitivní význam pro dosažení vyšší kvality a efektivity poskytování psychosociálních služeb. Třetí hypotéza spočívá v tvrzení, že výkon andragogických povolání zahrnuje činnosti, které patří do oblasti psychosociální pomoci. Z tohoto předpokladu vyplývá, že realizace některých andragogických profesí vyžaduje kvalifikaci a kompetence z oblasti psychosociální práce. Dílčí cíle tedy spočívají v ověření těchto hypotéz.

Z hlediska rozsahu řešeného problému je kladen důraz na vymezení obou oblastí, tedy sféry psychosociální pomoci a oblasti vzdělávání dospělých a jejich postižení v takové šíři, aby bylo možné ověřit legitimitu andragogického zájmu o problematiku psychosociální práce a všechny pracovní hypotézy.

Pojmy, které jsou užívány pro označení sféry psychosociální pomoci a jednotlivých subjektů nebo činností, které tato sféra zahrnuje, jsou užívány nejednotně. Proto je v první kapitole věnována pozornost vymezení jednotlivých termínů, ale též vymezení oblasti psychosociální pomoci. Také charakteristika

andragogické vědy a praxe ve druhé kapitole je podkladem pro uvažování nad možnostmi vzájemné spolupráce mezi andragogy a odborníky v oblasti psychosociální pomoci. Důraz je kladen na vymezení obsahu obou oborů a popis jejich praktické realizace. Klíčové jsou otázky kdo je andragogem a jaké profese jsou zastoupeny ve sféře psychosociální pomoci, jaká by měla být jejich kvalifikace a co zahrnují andragogické kompetence a kompetence pracovníků v oblasti psychosociální péče.

Ve třetí kapitole je zrekapitulován popis obou oborů na základě dílčích hledisek (teoretické zázemí, principy působení, problematika odborné přípravy a vzdělávání, institucionální zajištění a další) a jsou vyvozeny vzájemné souvislosti mezi oběma obory.

Ve čtvrté a páté kapitole je rozšířen teoretický záběr práce srovnáním pohledů andragogiky a věd, které tvoří teoretické zázemí psychosociální péče, na dospělého člověka, na jeho potřeby v různých životních situacích a na možnosti jeho podpory v rámci odborné andragogické práce a psychosociální práce.

V šesté a sedmé kapitole jsou ze získaných poznatků vyvozeny závěry o možnostech vzájemné spolupráce na poli andragogiky a psychosociální práce. Důraz je kladen na identifikaci takových potřeb v oblasti psychosociální práce, které je možno naplnit využitím andragogické kvalifikace a andragogických kompetencí. Dále na popis aspektů psychosociální práce v činnostech, které mohou být realizovány při výkonu andragogických povolání a na identifikaci kompetencí z oblasti psychosociální práce, které jsou potřebné pro realizaci některých andragogických profesí.

Bakalářská práce nabízí ucelený přehled oblastí, ve kterých lze nalézt vzájemné souvislosti mezi vzděláváním dospělých a sférou psychosociálních služeb. Zahrnuta jsou teoretická východiska a principy působení, problematika přímé práce s klienty, otázky realizace odborného působení v systému institucí a organizací a otázky profesionalizace práce. Pozornost je věnována příkladům konkrétních oblastí, které jsou rozvíjeny v rámci spolupráce mezi oběma obory. Práce se svým obsahem a

strukturou zpracování dotýká některých aktuálně diskutovaných otázek (specifika personálního řízení, vzdělávání a péče o pracovníky ve sféře psychosociálních služeb; role vzdělávání při řešení sociálních problémů jednotlivců, otázka významu vzdělávání při řešení globálních problémů).

Děkuji PhDr. Ivaně Šnýdrové, Csc za vedení bakalářské práce, především za její laskavý přístup.

1 Psychosociální práce

1.1 Vymezení oblasti psychosociální práce

1.1.1 Pojem psychosociální; teoretická východiska pro identifikaci vazby pojmu psychosociální na oblast poskytování pomoci; definice širšího pojetí psychosociální pomoci

Pojem psychosociální (psychosocial) vymezuje Hartl (2004, s. 487) jako vztahující se k vlivu společnosti na vývoj a stav psychiky. Termín sociální, podle tohoto autora, označuje vše, co se týká společenských vztahů nebo také „to, co je společné všem lidem, určitému společenství, též co se odtud vztahuje k jedinci“ (Hartl 2004, s. 548). Psychiku lze chápat jako pojem, který je vědeckou abstrakcí a označuje nejobecněji veškeré duševní dění (Nakonečný 1998, s. 242) nebo fylogeneticky jako schopnost živých organismů odrážet svými stavy okolní skutečnost. Psychika má dvě základní dimenze - chování a prožívání, lze rozlišovat psychiku senzomotorickou, percepční a intelektuální (Hartl 2004, s. 470).

Pomoc psychickou definuje Hartl (2004, s. 420) jako pojem širšího významu než psychoterapie; psychická pomoc zahrnuje kromě odborné psychoterapeutické pomoci i neplánované příznivé působení různých vlivů přirozeného sociálního okolí (příbuzných a přátel, informace a prožitky z četby a sledování médií, kladný vliv zájmové činnosti).

Pojmy sociální pomoc a péče jsou v sociální práci chápány v užším smyslu, jako poskytování především materiální pomoci; chápání termínu pomoc v širším významu odpovídá nejlépe pojem sociální podpora. Tento koncept podle Matouška (2003, s. 211) vychází z předpokladu, že podmínkou životní spokojenosti a sociální prosperity člověka není pouze jeho osobnostní výbava, ale též určitá forma interakce mezi člověkem a jeho prostředím. Posilování systému sociální podpory jedince (může zahrnovat například vytvoření příležitosti k práci, ke kontaktu s jinými lidmi, zajištění základních materiálních podmínek života), je důležitým komplementem

individuální psychoterapie. Sociální podpora sestává z pomoci emocionální, poskytování informací a přímé praktické pomoci.

Z výše uvedeného lze vyvodit, že ve svém nejširším pojetí zahrnuje sféra psychosociální pomoci veškeré pomáhající a podpůrné působení na psychiku a sociální život člověka. Teoretickým zázemím psychosociální pomoci jsou tedy poznatky celé šíře věd o člověku, věd sociálních. V bakalářské práci je pozornost věnována především působení intencionálnímu, odbornému, institucionalizovanému. Má-li být toto působení efektivní, musí ovšem vycházet z širokého teoretického kontextu, který zahrnuje jednak reciproční vztah mezi psychikou jednotlivce a jeho sociálním životem, jednak téma podpory a pomoci jako přirozených sociálních aktivit.

1.1.2 Zdroje informací o problematice psychosociální pomoci; psychosociální pomoc v teorii a praxi; definice užšího pojetí psychosociální pomoci; vymezení základních pojmů

Informace o problematice psychosociální pomoci lze čerpat z odborné literatury, z příspěvků publikovaných v odborných periodikách a sbornících z konferencí, též ale spočívá v informacích, které o sobě poskytují (prostřednictvím webových stránek, výročních zpráv, informačních bulletinů) jednotlivé organizace činné v dané oblasti (na poskytování pomoci orientované instituce).

V odborné literatuře není problematika psychosociální péče a poskytování psychosociálních služeb pojednávána samostatně, ale nejčastěji jako součást, o kterou je v optimálním případě doplněn jiný druh působení, zejména v oblasti uplatnění pracovníků pomáhajících profesí. Také z ostatních pramenů vyplývá, že teorie a koncepce psychosociální práce vznikají na poli odpovídajících profesních věd, i když se zpravidla jedná o tematické okruhy, které integrují poznatky široké škály vědních disciplín a zejména zkušenosti vycházející z praxe. Samotná psychosociální péče a poskytování psychosociálních služeb jsou předmětem aplikované sféry relevantních vědních disciplín a formují se především v praxi, a to v široké škále činností.

Lze konstatovat, že v dané oblasti jsou v interakci velmi rozsáhlé (multidisciplinární) obecné i specializované teoretické zázemí a praktické zkušenosti poskytovatelů i příjemců. Setkáváme se nejčastěji s úzce profilovanými koncepcemi psychosociální práce, které se vztahují ke konkrétním cílovým skupinám příjemců, k pomoci v určitých situacích, k jednotlivým oborům či rezortům státní správy. Psychosociální práce není tedy samostatnou a vyčlenitelnou teoretickou kategorií, ani autonomní oblastí praktické činnosti.

I přes tuto absenci oficiálního jednotného vymezení nebo koncepce, vyplývá z těchto pramenů, že se označení psychosociální ve vazbě na poskytování pomoci, podpory či péče, stalo velmi frekventovaně užívaným. Ze studia vyjmenovaných zdrojů lze odvodit nejfrekventovanější konotace užívání relevantních pojmů, určité shodné charakteristické znaky působení, které je jimi označováno, jeho principy a cíle a vymezit tak oblast psychosociální péče a poskytování psychosociálních služeb a vnést do ní určitou strukturu.

Ve svém užším pojetí je psychosociální práce nejčastěji chápána jako určitý typ pomoci v konkrétních, specifických situacích nebo konkrétním cílovém skupinám; na tomto základě je formována její praxe a jsou tak také vytvářeny její jednotlivé koncepce. Dále je zpravidla pojmána jako rozšíření či doplnění jiné pomoci, která je ve vztahu k dané situaci primární. Je poskytována z toho důvodu, že psychická podpora a sociální pomoc mohou v aktuálně nepříznivé či ohrožující situaci klienta sehrát důležitou úlohu; jejím cílem je podpořit situačně oslabenou psychickou soběstačnost klienta, zamezit riziku sociální exluze a otevřít perspektivu sociální integrace v situaci změny. Komplexní zaměření na podporu klienta v oblasti psychické i sociální a využívání tomu odpovídajících prostředků tedy psychosociální pomoc charakterizují.

Za obecná označení, která jsou používána pro popis celé široké oblasti, lze považovat pojmy psychosociální práce, psychosociální pomoc a psychosociální péče. V anglickém jazyce jsou v podobně širokém významu užívány termíny psychosocial service, resp. services, psychosocial help a psychosocial assistance. Další užívaná spojení se vážou k popisu institucionálního zázemí poskytování sociální péče, další

potom mají užší význam a vztahují se k jednotlivým formám psychosociální práce a poskytování psychosociální pomoci.

1.2 Teoretické zázemí psychosociální péče

Psychosociální práce je souhrnným označením pro velmi širokou škálu činností, které jsou zakotveny v různých resortech. V širším pojetí je chápána jako označení zastřešující poskytování psychologické a sociální podpory. Mezi vědy, o jejichž poznatky se daná oblast opírá, patří tedy především psychologie, sociologie, ale též pedagogika, filozofie a další. K rozvíjení koncepcí psychosociální práce dochází především v profesních vědních disciplínách, respektive v jejich aplikovaných subdisciplínách, jde zejména o ošetrovatelství, učitelství, ale též například o policejní práci. Specifickou úlohu mají v dané oblasti především disciplíny jako je sociální práce, klinická a poradenská psychologie, sociální pedagogika a speciální pedagogika.

1.2.1 Sociální práce

Sociální práce má k problematice psychosociální pomoci specifický vztah. Mühlpachr uvádí, že „Dimenze sociálního pracovníka je součástí každé profese, která v menší či větší míře pracuje s člověkem, se skupinou lidí či komunitou.“ (2006, s. 5) Jak bude v dalším textu objasněno, celá řada aktivit vzdělávacích, poradenských, terapeutických a jiných, které jsou primárně zaměřeny na jiný typ podpory než je přímá sociální práce v užším smyslu (například case management), je zahrnuta pod sociální práci v širším významu. Zejména po přijetí zákona 108 / 2006 Sb. a následné registraci mnoha subjektů jako poskytovatelů sociálních služeb podle tohoto zákona je sepsání celé sféry služeb orientovaných na pomoc a podporu s legislativním a institucionálním rámcem a normami sociální práce ještě užší.

Podobně jako andragogika je sociální práce společenskovědní disciplínou, studijním oborem i oblastí praktické činnosti (Matoušek, 2003 a, s. 213). Mühlpachr uvádí, že se často definuje jako praktická aktivita, méně často jako věda, nejvýstižněji ji lze vnímat jako empiricko-teoretickou disciplínu; je „...považována

za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesním základě.“ (Mühlpachr, 2006, s. 5.). Její specifikum spočívá v aplikaci vědeckých poznatků do praktické činnosti. Mezinárodní federací sociálních pracovníků je definována jako systém, ve kterém jsou vzájemně provázány teorie s praxí a určitým pojetím hodnot.

1.2.2 Psychologie

Z psychologie a speciálních a aplikovaných disciplín psychologie čerpá každý typ působení v oblasti psychosociální pomoci teoretické poznání i metodologii. V psychosociální práci v užším pojetí má využití především poradenská psychologie. Hartl chápe poradenskou psychologii (counselling psychology) velice úzce, jako psychologii, která je „...využívána v poradenství pro volbu povolání, pro průmyslové poradenství apod.“ (Hartl, 2004, s. 484). Oproti tomu Nakonečný (1997, s. 215 – 216), spatřuje v potřebách volby povolání pouze historický kořen psychologického poradenství, ze kterého bylo později rozšířeno na další problémy a „...uplatňuje se v podstatě ve všech oborech aplikované psychologie.“ a je specifickým druhem odborně psychologické činnosti, kterou lze podle tohoto autora označit též za psychagogiku. Hartl (2004, s. 469) psychagogiku považuje za intenzivní výchovné vedení, někdy je chápána jako předstupeň či forma psychoterapie, jindy jako pedagogická metoda. Poradenskou psychologii charakterizuje jako obor, který „...může pozitivně přispět k řešení celé řady životních problémů člověka“ (s. 215) a který je institucionalizován v celé síti poraden různého druhu. Uplatňuje se také v oblasti sociální pedagogiky, respektive sociální práce, kde se mimo jiné řeší problémy sociálně a společensky selhávajících osob - dětí i dospělých.

1.2.3 Pedagogika

Různé typy činností z oblasti psychosociální práce jsou realizovány v oblasti školství a výchovy; psychosociální práce v širším pojetí zahrnuje také řadu vzdělávacích aktivit. Na pomoc jsou orientovány zejména speciální pedagogika a sociální pedagogika. Podle Matouška (2003, s. 210) se jedná o odbornou disciplínu. Její postavení mezi ostatními vědami, její vztah k nim a její zaměření nejsou chápány

jednotně, například v německy mluvících zemích se do určité míry překrývá se sociální prací, v USA je chápána jako samostatný podobor pedagogiky („pedagogika sociálně hendikepovaných“), u některých evropských autorů je zdůrazněno její zacílení na mimoškolní výchovu ohrožených dětí a mládeže se zdůrazněním prevence sociálního selhání. Obecně ji lze charakterizovat jako odbornou disciplínu „...“, která se zabývá rozpoznáváním sociálních činitelů ohrožujících vývoj člověka, a uplatňováním postupů, jež vyvažují jejich nepříznivé působení.“ (Matoušek, 2003, s. 210) Soustředí se jak na možnosti ovlivnění člověka samotného, tak i jeho prostředí.

1.2.4 Další vědní disciplíny

Psychosociální práce se nutně opírá o teoretický aparát sociologie. Zvláště v problematice institucionálního zabezpečení a řízení psychosociální práce se uplatňuje ekonomie. Ta spolu s politologií vytváří teoretické zázemí pro práci na úrovni sociálních systémů a vytváření koncepcí sociální politiky, politiky zaměstnanosti, zdravotní péče a vzdělávací politiky, od kterých se vlastní psychosociální práce odvíjí.

Právní vědy tvoří východisko nejen pro vytvoření legislativního rámce poskytování psychosociálních služeb, ale uplatňují se též ve tvorbě koncepcí přímé práce s klienty, která musí respektovat právní normy zejména v otázkách lidských práv. Právní normy se tak odrážejí v etických kodexech pracovníků a interních provozních dokumentech pracovišť.

Psychosociální práce vychází i z humánní medicíny. Relevantní jsou pro ni zejména poznatky interdisciplinárního oboru sociální lékařství. Přímé poskytování psychosociální péče se často prolíná s ošetrovatelstvím.

Rozsáhlé teoretické zázemí vyžaduje zvláště realizace humanitární a charitativní práce.

1.3 Profesionalizace psychosociální práce

1.3.1 Pracovníci v oblasti psychosociální péče

Pracovníky v psychosociální sféře jsou zástupci různých profesí, které jsou orientovány na pomoc. Matoušek (2004, s. 149) vymezuje pomáhající profese jako profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory, jejich cílem je institucionalizované poskytování této podpory. V širokém pojetí k nim patří medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce. Centrem zájmu pomáhajících profesí by měl být klient jako osoba se všemi svými rolemi. Schmidtbauer (2000, s. 7) používá pojem „sociální povolání“ pro označení profesí, jejichž zástupci jsou v přímé interakci se svými klienty a jejich osobnost tak vystupuje jako nejdůležitější nástroj pro výkon těchto povolání. Řadí mezi ně zejména lékaře, zdravotní sestry, učitele, vychovatele, sociální pracovníky, psychology, ale též logopedy, sociology. Tato povolání jsou, jak autor uvádí, realizována v „pomáhajících institucích“, tedy v oblasti péče o nemocné, psychoterapie, sociální práce a pedagogické praxe.

Specifickým aspektem psychosociální práce je, že je nejčastěji realizována multidisciplinárními týmy pracovníků různých profesí.

1.3.2 Odborná příprava, celoživotní vzdělávání

V oblasti poskytování psychosociální pomoci se uplatňují zástupci mnoha různých profesí. Přímá, odborná práce s klienty, ale též práce koncepční, výzkumná a vzdělávací je realizována specialisty, absolventy vysokoškolského studia, zejména v oborech psychologie a sociální práce. Na přípravu profesionálů pro práci ve sféře psychosociální pomoci se dále zaměřují některé obory pedagogické, jde zejména o studijní obor speciální pedagogika, sociální pedagogika, pedagogika volného času nebo multikulturní pedagogika. Přípravu profesionálů pro psychosociální práci nabízí též například Pražská vysoká škola psychosociálních studií, Fakulta zdravotně sociální Jihočeské Univerzity v českých Budějovicích.

Součástí odborné přípravy pro výkon povolání v oblasti poskytování psychosociálních služeb bývá zpravidla též absolvování sociálně psychologického nebo psychoterapeutického výcviku.

Kvalifikační předpoklady jsou pro většinu pomáhajících profesí vymezeny legislativně, stejně jako povinnost dalšího a celoživotního vzdělávání. Sociálním pracovníkům ji ukládá zákon 108 / 2006 Sb., o sociálních službách. Podle paragrafu sto jedenáct tohoto zákona má sociální pracovník povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob. Probíhá formou specializačního vzdělávání zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami, které navazuje na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, dále účasti v akreditovaných kurzech, odbornými stážemi v zařízeních sociálních služeb, účasti na školicích akcích. Kvalifikační předpoklady a další vzdělávání pracovníků dalších profesí upravují například zákon 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a zákon 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních).

1.4 Praktická realizace psychosociální práce

1.4.1 Formy poskytování psychosociální pomoci

V širokém spektru různých forem poskytování psychosociální pomoci lze rozlišovat zejména mezi přístupy orientovanými na aplikaci postupů směřujících ke zvládnutí nepříznivé situace v rámci několika intervencí, jejichž součástí je zprostředkování adekvátní navazující dlouhodobé péče a těmi druhy psychosociální práce, které jsou naopak zaměřeny na komplexní a dlouhodobou pomoc a je v nich integrováno například dlouhodobé psychoterapeutické působení s případovou sociální prací. Nabídka jednotlivých pracovišť bývá nejčastěji orientována na

konkrétní cílové skupiny klientů, na pomoc v konkrétních situacích a lze tedy hovořit o systému navazujících psychosociálních služeb (od zařízení prvního kontaktu, nízkoprahových a krizových pracovišť, až po specializovanou komplexní dlouhodobou péči).

Termín psychosociální poradenství je užíván v širokém rozpětí práce s různými cílovými skupinami a v různých nepříznivých situacích. Nabídka psychosociálního poradenství se také orientuje především na jednotlivé cílové skupiny, nejčastěji jde o různé skupiny osob ohrožených sociální exkluzí. Označuje jak služby s omezeným rozsahem, tak i dlouhodobější spolupráci klientů s poradenskými pracovníky. Jednoznačně je však dána forma tohoto typu psychosociální práce, tedy poradenství. Obdobný význam má anglický termín psychosocial counselling (v nabídce organizací se setkáváme se službou psychotherapeutical and psychosocial counselling).

Pojem psychosociální rehabilitace označuje zpravidla dlouhodobou komplexní péči, která může navazovat na poskytnutí neodkladné pomoci (hospitalizace v psychiatrické léčebně, služby krizové intervence, azylové domy), mezi její hlavní cíle patří pomoc klientům v procesu reintegrace do společnosti, dále prevence stigmatizace a diskriminace. Psychosociální rehabilitace v užším pojetí označuje komplexní program péče o osoby s duševním onemocněním, tato oblast je rozpracovaná, pokrytá nabídkou specializovaných institucí. Obdobné programy existují pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením. Psychosociální rehabilitace je také formou práce se skupinami osob ohrožených sociální exkluzí (při léčbě závislostí, v rámci podpory integrace uprchlíků nebo ve spojení s aktivizační péčí pro seniory). Programy psychosociální rehabilitace zpravidla zahrnují různé podpůrné aktivity, zejména skupinové, které mají směřovat k tréninku sociálních dovedností, osvojování si psychohygienických návyků, a podobně.

Ucelenější koncepce psychosociální péče se vztahují k problematice náročných životních situací a krize.

Poměrně ucelenou oblastí ukotvenou v širokém multidisciplinárním základu

je psychosociální péče v situacích hromadných neštěstí.

Podobně se psychosociální péče postupně etabluje v oblasti zdravotnictví, tedy v návaznosti na péči lékařskou či jako součást zdravotní péče v širším pojetí.

1.4.2 Cílové skupiny v psychosociální práci

Psychosociální práce ve svém širším pojetí zahrnuje práci s velmi rozsáhlým spektrem cílových skupin klientů. Každý z oborů, které se v systému psychosociálních služeb uplatňují, vytváří vlastní pojetí cílových skupin a jejich rozdělení. V různých pojetích jsou více či méně akcentována odlišná hlediska.

Mezi cílové skupiny, které jsou specifické tím, že povaha nepříznivé situace je spojena s určitým vývojovým obdobím v životě člověka, patří například ohrožené děti a riziková mládež, dále senioři. Z hlediska povahy problémů a znevýhodnění, tedy podle typu nepříznivé sociální situace, lze rozlišit psychosociální práci s klienty se somatickým onemocněním, péči v oblasti psychopatologie a v oblasti sociální patologie. Kontinuálně s individuální péčí by měla probíhat práce s přirozeným systémem podpory klienta, který podle Matouška zahrnuje rodinu, síť přátel a známých a místní komunitu. Kromě individuální práce rozlišujeme také práci párovou, rodinnou a skupinovou, dále působení na kolektivy. Poslední forma zahrnuje například komunitní práci, terénní práci.

V následující, pouze orientační klasifikaci jsou využity přehledy Matouška 2003 b) a Hály (2005), vycházet lze též například z publikace Vágnerové (2004) nebo ze zákona o sociálních službách. Klienty psychosociální práce jsou osoby zdravotně znevýhodněné, lidé s různými typy onemocnění v dispenzární zdravotnické péči, lidé s tělesným a mentálním postižením, osoby s duševní nemocí a poruchou osobnosti, osoby v paliativní péči. Psychosociální péče je součástí o pacienty onkologické, HIV pozitivní, s diabetes mellitus, po transplantacích, v renální péči, a s dalšími onemocněními, dále je zaměřena na pacienty v psychiatrické péči.

Existuje nabídka psychosociální pomoci dětem, které vyžadují odbornou pomoc a

podporu při integraci například pro specifické poruchy učení nebo pro poruchy chování. Cílovou skupinou jsou děti v náhradní rodinné péči a jejich rodiny. Specifickou cílovou skupinou psychosociální práce je riziková mládež. Psychosociální pomoc je určena též rodinám v období rozvodu, osamceným rodičům, tzv. mnohoproblémovým rodinám a zahrnuje i práci se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi (syndrom CAN) a jejich rodinami.

Další kategorie zahrnuje osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách (nikotinismus, alkoholismus, lékové a drogové závislosti), gamblery a osoby ohrožené jinými závislostmi. Psychosociální práce je nabízena členům extremistických skupin a sekt.

Cílovou skupinu psychosociální práce tvoří osoby nezaměstnané a lidé s obtížemi v zařazení do vzdělávacího systému a v uplatnění na trhu práce. Dále jsou zahrnuti uprchlíci, příslušníci etnických (věnuje se též specifickým psychosociální práce s Romy) a náboženských menšin; osoby prostituující a osoby komerčně sexuálně zneužívané. Nabídka psychosociální pomoci je určena obětem hromadných neštěstí, obětem trestných činů a jejich pachatelům, například v rámci probačních a mediačních programů.

Příkladem cílových skupin při práci se skupinami a kolektivy jsou z přirozených skupin party mládeže na městských sídlištích, z uměle vytvořených skupin školní třídy nebo skupiny klientů v ústavních zařízeních.

1.4.3 Institucionalizace psychosociální práce

Pro označení nabídky organizací poskytujících psychologickou a sociální pomoc je užíván termín psychosociální služby. Užívání tohoto spojení je rozšířeno zvláště za účelem vymezení a zpřehlednění dané nabídky v určitém regionu (sít' psychosociálních služeb města, kraje; adresáře a katalogy psychosociálních služeb); dále jako zastřešující pojem pro jednotlivé typy služeb nabízené jedním poskytovatelem; jako označení pro služby poskytované konkrétním cílovým skupinám (rodina se specifickými potřebami, ohrožené děti a mládež, obchodované osoby).

Pojmy systém psychosociální pomoci či systém psychosociálních služeb

akcentují, že oblast psychosociální pomoci tvoří víceúrovňový systém, v němž na sebe dílčí služby vzájemně navazují a ve kterém mohou jednotlivá pracoviště spolupracovat. K oblasti institucionalizovaného zázemí psychosociální péče se váže též pojem psychosociální síť, který v širším pojetí označuje síť různých stupňů, typů a forem podpory psychologické a sociální, resp. pracovišť, která se na poskytování psychologické a sociální podpory zaměřují. Užší význam má označení psychosociální síť určitého pracoviště (zpravidla jde o pracoviště nízkoprahová, prvního kontaktu, která svým klientům nabízejí pomoc při orientaci v problematice situaci a zprostředkování kontaktu na organizace, které mohou zajistit adekvátní, cílenou pomoc).

Pro pokrytí celé oblasti psychosociální péče jednotlivými službami poskytovanými různými organizacemi jsou též v anglickém jazyce užívány pojmy psychosocial system, psychosocial structures, případně též psychosocial net (psychosocial net of support) a psychosocial services.

1.5 Dílčí závěr

Byla vymezena oblast psychosociální péče, a to v užším a širším pojetí. Byly definovány základní pojmy této oblasti. Pozornost byla věnována vědním disciplínám, které tvoří teoretické zázemí psychosociální práce. Zabývali jsme se pracovníky v oblasti psychosociální péče. Byly popsány formy působení v dané oblasti, cílové skupiny klientů a systém institucionálního zajištění psychosociální pomoci.

2 Andragogika

2.1 Charakteristika a vymezení oblasti andragogiky

Palán vymezuje andragogiku (pojem je odvozen z řeckých výrazů „aner“, muž a „ago“, vésti) jako vědu o výchově dospělých, vzdělávání dospělých a péči o dospělé, která respektuje všestranné zvláštnosti dospělé populace a zabývá se její personalizací, socializací a enkulturací. „Zabývá se zvláštnostmi působení pedagogických zákonitostí na dospělou populaci - v oblasti výchovy a vzdělávání, definuje osobnost dospělého ve výchovném a vzdělávacím procesu, definuje systém výchovy a vzdělávání dospělé populace, jakož i zvláštnosti ve vztahu k ostatním pedagogickým a společenským vědám.“ (1997, s. 11). Vymezení andragogiky není zcela jednoznačné: „Použití termínu andragogika není prozatím všeobecně rozšířeno.“ (Beneš, 2003, s. 13), „Na obsah pojmu i obsah andragogiky jako vědecké disciplíny nejsou dosud sjednocené názory.“ (Palán, 1997, s. 11). M. Beneš (2003, s. 13) shrnuje, že andragogiku je možno chápat jako vědní obor v systému věd o výchově a vyučování, zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých, dále jako studijní obor v programu pedagogických věd, který slouží k přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých a v neposlední řadě se jedná o odpovídající oblast společenské činnosti, ve které se realizuje vzdělávání a intencionální učení se dospělých, tedy o andragogickou praxi.

2.2 Andragogika jako vědní disciplína

2.2.1 Andragogika jako samostatná vědní disciplína

Beneš (2003, s. 43 – 71) konstatuje, že andragogika se rozvíjí jako empirická věda a soustava empiricky podložených vědeckých názorů, je ohraničenou oblastí znalostí a zahrnuje výzkum; zajišťuje argumentativní a metodicky validní diskurz vzdělávacích otázek, kterým lze přisoudit sociální relevanci; očekává se od ní i přínos k řešení praktických problémů, které sice nutně získávají v teoretickém pohledu interdisciplinární a multidisciplinární charakter, což ovšem nebrání

vytvoření vlastního profilu andragogiky. Palán (2003, s. 66 – 69) zdůvodňuje, že andragogiku lze nahlížet jako vědu empiricko-teoretickou, též jako vědu prakticko-normativní (technologickou). Beneš (2003, s. 46) uvádí, že andragogika je vědou profesně orientovanou.

M. Beneš (2003, s. 43) konstatuje, že andragogika jako samostatná vědní disciplína nevznikla pouze v důsledku rozvoje a diferenciací stávajících vědeckých disciplín, ale hlavním impulsem byla společenská poptávka po nových druzích znalostí a kvalifikacích. Nedostatek informací o souvislostech vzdělávání společenského a ekonomického rozvoje podnítil v západní Evropě od 50. let 20. století andragogické výzkumy. Potřeba profesionalizace andragogické práce pomoci vědecky podloženého vzdělání vznikla v Evropě v širší míře až v 70. letech 20. století. Stejně jako vědy o výchově a vzdělávání jako celek, ale i jednotlivé subdisciplíny a jako všechny profesně orientované vědy, si andragogika vytvářela svou identitu. Tu lze vyzorovat ze vztahu k vědě, výzkumu a praxi a stavu institucionalizace vědeckého myšlení o výchově a vzdělávání, který je závislý na vývoji profesionalizace pedagogických povolání. Její legitimita spočívá zejména v tom, čím je dána i její odlišnost od ostatních vědních disciplín, které se také zabývají učením se dospělých a které vytvářejí multidisciplinární zázemí andragogiky. Jedná se o fakt, že problematika učení se dospělých je stěžejním předmětem andragogického zájmu a je touto disciplínou pojímána komplexně. „Jenom andragogika se zaměřuje na reálné procesy učení a na kurikulární jádro těchto procesů čili na otázky rozvoje cílů, obsahů, metod a evaluace učení se dospělých ve společenském a historickém kontextu“ (Beneš 2003, s. 49).

2.2.2 Postavení andragogické vědy v systému vědních disciplín

Jak konstatuje M. Beneš (2003, s. 51), určení postavení andragogické vědy v systému věd se odvíjí od použité klasifikace věd. Andragogika a pedagogika se v zásadě pohybují v rámci základních směrů sociálních věd, jsou přiřazovány jak k humanitním, tak i sociálním vědám, v zemích se silnými pedagogickými tradicemi je andragogika součástí pedagogických věd. Tento autor dále uvádí (Beneš, 2003, s.

48), že pedagogika a andragogika mají vždy multidisciplinární nebo transdisciplinární zaměření, přičemž v andragogice je tento trend pravděpodobně silnější než v pedagogice. Tak v andragogice nalézáme například zaměření sociologické, v souvislosti se snahou řešit pomocí vzdělávání dospělých sociální problematiku nebo naopak preferenci psychologických přístupů, v rámci zaměření na efektivitu vzdělávacích procesů, v současnosti však tato zaměření nejsou výhradní, oba pohledy jsou rovnocenné a legitimní.

2.2.3 Teoretické zázemí andragogiky

Sounáležitost andragogiky s pedagogikou se podle M. Beneše (2003, s. 67-69) odvozuje z dějin nebo je dána tím, že pedagogika je starší a institucionálně pevněji zajištěná, obě tyto vědy vycházejí ze stejných principů. Vyhranění přináší až „pedagogika školy“ a rozmach vzdělávacích systémů. Mezi specifika, která mohou podpořit diferenci andragogiky, patří zejména specifický průběh institucionalizace vzdělávání dospělých a profesionalizace andragogických povolání a naprosto odlišné organizační zázemí či pestřejší paleta didaktických a metodických přístupů, která je dána šíří a variabilitou andragogických situací a pestrostí andragogických povolání. Vztah obou disciplín lze zjednodušeně charakterizovat jako koexistenci, kdy pedagogika andragogiku zahrnuje do svého systému, výzva ke spolupráci spočívá ve zvyšujících se nárocích na celoživotní učení. Existují však různá pojetí vzájemného vztahu pedagogiky a andragogiky.

Mezi vědy, ze kterých andragogika při tvorbě vlastních teorií vychází, patří podle Palána (2003, s. 54) biologie, respektive antropologie a zvláště pak hraniční disciplína pedagogická (andragogická) antropologie; psychologie a její dílčí disciplíny, především psychologie sociální, vývojová, osobnosti a zejména hraniční disciplína pedagogická (andragogická) psychologie; dále jde o sociologii, filozofii, etiku a estetiku. K vědám, které ovlivňují rozvoj andragogiky, jejích forem a metod, vědeckého zkoumání, řadí autor kybernetiku, teorii systémů, teorii informace, teorii algoritmů, teorii her a rozhodování, teorii organizace a řízení, teorii komunikace a synergetiku.

2.2.4 Andragogické teorie

Andragogika vytváří teorii obecnou i aplikovanou, zahrnuje též empirický výzkum. M. Beneš (2003, s. 64) uvádí, že obecná teorie, která poskytuje spíše analyticky než empiricky získané poznání, realizuje ve své oblasti globální myšlení o výchově a vzdělávání. V aplikované oblasti (v didaktice, metodice, poradenství, řízení vzdělávacích zařízení atd.) autor spatřuje sílu a nezastupitelnost andragogického myšlení. Vnitřní členění andragogiky není jednotné. J. Kalnický (2007, s. 39 – 44) definuje subsystémy andragogiky, rozlišuje subsystém školský, profesní a kulturní. Andragogická teorie byla rozvíjena v dílčích koncepcích, z hlediska zaměření bakalářské práce je významná především integrální andragogika. Z. Palán (2003) vymezuje dílčí andragogické disciplíny, mezi aplikované zařazuje personální, sociální a kulturní andragogiku, speciální andragogické disciplíny se zabývají problematikou vzdělávání ke kompetentnosti v produktivním věku, vzděláváním seniorů a vzděláváním zvláštních sociálních skupin. K dalším subdisciplínám patří též androdidaktika, komparativní andragogika a dějiny andragogiky. Palán (2003, s. 68 – 69) také upozorňuje na jistou svébytnost teorie vzdělávání dospělých v rámci andragogiky.

2.2.5 Předmět andragogiky

Podle M. Beneše (2003, s. 63 - 66) je výchozím pojmem pro vymezení předmětu andragogiky učení se dospělého ve všech jeho souvislostech. Další pojmy (vzdělávání, kvalifikace a kompetence, částečně i výchova, osvěta apod.) jsou v tomto pojetí chápány jako součást všeskerého učení. Předmětem je tedy celoživotní vzdělávání a učení se dospělých v celé jeho šíři. Lze jej rozdělit na učení intencionální, jak institucionalizované, například v případě dalšího učení, tak organizované dospělým samotným a na učení incidentní. K němu dochází při různých činnostech, které nejsou primárně zaměřeny na učení a při různých životních událostech; učením je také provázen celý průběh života. Intencionální učení zahrnuje vždy i učení neplánované a incidentní učení může vést k učení záměrnému.

Autor konstatuje, že „Zaměření andragogických teorií je ovlivněno

andragogickou realitou, andragogickými záměry a potřebami, proto je zjevná svázanost s otázkami výkonu povolání (makro- a mikroekonomické úvahy, kvalifikační struktura), dalšího podnikového vzdělávání (rozvoj lidských zdrojů) a potřeb komerčních zařízení (marketing, management), sociální politiky (nezaměstnanost, cílové skupiny) nebo aktuálních celospolečenských témat (sociální hnutí, ekologie, feminismus).“ (Beneš, 2003, s. 66).

M. Beneš (2003, s. 66) uvádí, že andragogika se svým předmětem zabývá na všech potřebných úrovních. V pohledu makrosociálním se zabývá významem sociálních, kulturních, politických, ekonomických a technologických struktur a změn pro vývoj vzdělávání a učení se dospělých; ekonomickými a společenskými funkcemi, latentní, tedy ideologickou funkcí vzdělávání dospělých a jeho možným významem jako intervenčního mechanismu při řešení společenských krizí, jako je nezaměstnanost nebo migrace a dále vývojem kvalifikační struktury či sociální stratifikací. V oblasti institucionálního a organizačního zázemí vzdělávání dospělých řeší otázky institucionalizace a organizační struktury, možnosti realizace andragogických cílů v různých organizacích, byrokratizace a profesionalizace privátního, veřejného a komerčního vzdělávání dospělých. Na úrovni interakcí, didaktiky a metodiky se andragogika zaměřuje na analýzu procesů organizovaného učení, na vztah afektivního a kognitivního, skupinového a individuálního, intencionálního a zkušenostního učení; na individuální úrovni jde zejména o tvorbu identity, možnost plánovat vlastní vzdělávací cestu, vztah k životním problémům.

2.3 Profesionalizace andragogické práce

2.3.1 Andragogická profese, andragogická povolání

Pojmy „andragog“ nebo „andragogické povolání“ jsou podle Beneše (2003, s. 143) používány relativně neanalyzovaně. „Svým způsobem žádný „andragog“ neexistuje, nalézáme jen širokou škálu různorodých povolání v oblasti vzdělávání dospělých.,, (Beneš, 2003, s. 158) Autor ve své publikaci chápe andragoga jako pracovníka ve vzdělávání dospělých, hovoří též o různorodosti andragogických

povolání. Palán (1997, s. 76) pak považuje andragogy za odborníky pro práci v oblasti výchovy, péče a vzdělávání dospělých.

Ke konkrétnější charakteristice profese andragoga může pomoci zohlednění změn, ke kterým došlo v průběhu jejího vývoje, tak jak je popisuje Beneš (2003, s. 146 - 150). Z hlediska oblasti působení byl andragog původně cestovním zástupcem ve vzdělávání, až na přelomu 19. a 20. století začal působit v institucích; významným momentem vývoje profese andragoga byl posun v chápání vzdělávání, které se v nedávné době stalo záležitostí též manažerskou a marketingovou. Současně s tímto vývojem se odehrávaly změny v chápání vyžadovaných kvalifikací. Původní andragog byl expertem ve své oblasti, vzdělavcem. S postupující profesionalizací andragogické práce vystoupily do popředí didaktické kompetence (umožňující zohlednit specifika vzdělávání dospělých), které se však od 60. let staly součástí výbavy andragoga nikoli již jako didaktika, ale jako manažera vzdělávání dospělých. V poslední době dochází ke změnám, resp. rozšiřování kompetencí, andragog se stává specialistou též na sociálně-psychologické intervence. Širší kontext vývoje andragogické profese tvoří proces profesionalizace andragogické práce, kterou se andragogická obec začala výrazněji zabývat v 70. a 80. letech 20. století, od té doby zůstává programem; od počátku devadesátých let je v centru zájmu též problém kvality vzdělávání dospělých.

2.3.2 Andragogické kvalifikace a kompetence

Pojmy kvalifikace a kompetence, jak uvádí M. Beneš (2003, s. 150), nejsou definovány jednotně, dokazuje to například koexistence pohledu na kvalifikaci jako souhrn kompetencí s chápáním kompetence jako pojmu širšího rozsahu než kvalifikace.

Beneš ve své publikaci (2003, s. 150 - 152) chápe termín kvalifikace jako pojem vyjadřující vztah člověka a práce, tedy vztah mezi individuálními předpoklady pracovní síly a technicko-organizačními pracovními podmínkami, kvalifikace pak odpovídá nebo neodpovídá kvalifikačním nárokům konkrétního pracovního místa. V centru zájmu jsou dnes také tzv. klíčové kvalifikace, které nemají přímý vztah ke

konkrétnímu pracovnímu místu. V pojetí kompetencí se překrývají dva na první pohled neslučitelné požadavky: kompetence mají zaručit jednání v reálných situacích, jejich získání tedy vyžaduje značný podíl výcviku, opakování, použití v reálných různorodých situacích – takto viděno se rozvoj osobnosti a získávání kompetencí nekryjí; zároveň se zprostředkování kompetencí neomezuje jen na znalosti, schopnosti pochopení a dovednosti, ale též na vnitřní připravenost a ochotu naučené použít – kompetence tedy zahrnují i motivační stránku osobnosti, vztah k práci a kolektivům, sebedůvěru, atd., tedy vlastnosti, které se týkají samotného jádra osobnosti (z hlediska psychologie se vztahují kompetence jak na senzomotorickou, tak i na kognitivní a emotivní/afektivní stránku osobnosti).

Obecně lze konstatovat, že pro výkon různě zaměřených andragogických povolání jsou v různé míře potřebné zejména kompetence z oblasti sociálně-psychologické, vedení lidí a manažerských dovedností). (Beneš 2003, s. 154)

Beneš (2003, s. 152 - 153) hovoří o rozšiřování profesního profilu, což vede ke specializaci a určení veškerých potřebných andragogických kvalifikací a kompetencí není tedy možné. Nutné kvalifikace se liší v závislosti na hlavní pracovní náplni (mezi vykonávanými činnostmi může převažovat vyučování, management, či poradenství v sociálně-psychologické oblasti) na konkrétní klientele, na konkrétní instituci a na zaměření, respektive účelu učení. Rozšiřuje se škála profesních rolí a splňovaných funkcí andragoga (řada oblastí činnosti, které spolu navzájem nesouvisí), zvyšuje se také množství používaných metod. Využívány jsou také metody, které mají původ „...nejen v andragogice, ale i v sociální práci a v psychoterapii (supervize), v resocializaci (Outward-Bound), v alternativní pedagogice (projektová metoda a skupinová práce), v zážitkové pedagogice nebo v různých spiritualistických, orientálních či na New Age napojených myšlenkových směrech.“ (s. 152 - 153) Nároky na osobnost andragoga jsou vysoké a srovnatelné s požadavky kladenými na všechny vedoucí pracovníky.

2.3.3 Studijní obor andragogika, celoživotní vzdělávání

Podle Beneše (2003, s. 153 – 158), příprava pro výkon andragogických

povolání (individuální profesionalizace v andragogice) obvykle probíhá studiem studijního oboru andragogika na příslušných katedrách vysokých škol, případně též formou doplňujícího studia. Andragogické studium je výrazně multidisciplinárně orientované, v jeho obsahu jsou též dodržovány standardy sociálních věd v rámci vysokoškolské výuky

Studium však může zprostředkovat pouze část pro výkon andragogického povolání potřebných kompetencí, osobnostní kompetence jsou výbavou, se kterou student již přichází (jejich ovlivňování a rozvoj je spíše věcí reálných situací a metod na hranici terapie, význam výběru studentů). Z nároků vysokoškolského studia a z analýzy potřebných andragogických kvalifiací a kompetencí vyplývá, že do obsahového zaměření andragogického studia patří zejména základy andragogiky a věd o výchově, znalosti společenských a individuálních podmínek a trendů vzdělávání, metody získávání a vyhodnocování dat, právní otázky, personální a vzdělávací marketing a management a podnikové hospodářství, didaktika a rozvoj kurikula.

Zvláště pro výkon specializovaných andragogických povolání je nutné prohlubovat a doplňovat si kvalifikaci průběžně absolvováním nejrozličnějších vzdělávacích programů. K tomu by měla být vytvořena síť vzdělávacích institucí dalšího, specializačního a rozšiřujícího vzdělávání, podstatnou roli hraje také sebevzdělávání.

2.4 Praktická realizace andragogiky

Lze konstatovat, že andragogika má úzký vztah k praxi, vychází významně z praktického vědění, to potvrzuje i zaměření mnohých andragogických studií na vyhledávání „dobré“, úspěšné praxe (Beneš, 2003, s. 46). Jak tento autor dále konstatuje, andragogika, stejně jako pedagogika, nahlíží na praxi nejen jako na předmět svého zkoumání, ale spatřuje v ní též zdroj vědění a inovací a zároveň místo zprostředkování profesního vědění a praktických dovedností. Andragogický a pedagogický pohled podle autora zahrnuje snahu interpretovat či teoreticky

analyzovat své předměty, produkcí poznání se však jejich poslání nevyčerpává, funkce andragogiky a pedagogiky byla tedy vždy i prognostická, věda se svým odstupem od praxe umožňuje kritický pohled na skutečnost a navrhování změn a může tak významně přispívat k rozvoji praxe. Pedagogika i andragogika chápou samy sebe jako vědu, která má bezprostředně pomáhat při řešení praktických problémů - „sebepojetí pedagogiky jako producenta využitelného vědění“ (Beneš, 2003, s. 45).

2.4.1 Andragogické instituce

Jak uvádí Beneš (2003, s. 43), andragogická věda se od šedesátých let dvacátého století etablovala zejména na univerzitách, ty také nadále jsou hlavním nositelem teoretické a výzkumné práce, dále ve výzkumných ústavech, má podporu též od mezinárodních organizací (UNESCO, OECD, Rada Evropy, Světová Banka). Vytvořena je síť vzájemně spolupracujících vědeckých asociací, organizací a informačních systémů, probíhá publikační a časopisecká činnost a konference; zaměstnanecké svazy, odbory a politické strany zhotovují pro své potřeby analýzy vzdělávání dospělých.

Specializovaná pracoviště andragogiky v ČR jsou na Katedře sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci a na Univerzitě Karlově, Filozofické fakultě, Katedře andragogiky a personálního řízení a andragogika se přednáší též na soukromé Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze.

Podle Palána (1997, s. 112) zahrnuje systém vzdělávání dospělých soustavu všech institucí vzdělávání dospělých (státních, soukromých, církevních a jiných), včetně vzdělávání dospělých na školách, v podnicích a kulturně osvětových institucích. Kromě toho do systému náleží také fungování jeho prvků a všechny prostředky, které zajišťují realizaci, dále vazby mezi prvky systému a jeho vnější vazby. Autor konstatuje, že vzdělávání dospělých v České republice nemá systémový charakter. Definování tohoto systému obnáší vymezení poslání všech jeho rozhodujících prvků. Autor mezi ně zařazuje především stát, partnery sociální (odbory, svazy

zaměstnanců) a další (svazy podnikatelů, profesní svazy), komory (hospodářské, obchodní, živnostenské, zemědělské), zvláštní instituce (fondy, nadace, společnosti, asociace, církve, politické strany atp.), vzdělávací instituce, podniky, zaměstnance, nezaměstnané a občany.

2.4.2 Cílové skupiny v andragogice

Beneš (2003, s. 137 - 139) rozlišuje tři stěžejní směry chápání cílových skupin v andragogické práci. Zaměření na vyhledávání znevýhodněných skupin (myšlenka rovnosti vzdělávacích šancí a práva na vzdělání hrála významnou roli ve vzdělávací politice, která se dostala do popředí veřejného zájmu, toto zaměření přijala také sociální politika), didaktický a psychologický pohled na cílové skupiny (šlo o homogenizaci skupin účastníků a přípravu programů pro jasně definovaný okruh posluchačů) a politicky zaměřený okruh diskuse o cílových skupinách, který se týkal vzdělávacích aktivit různých alternativních a nových sociálních hnutí. V dalším vývoji byly tyto základní přístupy rozvinuty a korigovány. Ukázalo se, že v důsledku chybějící sociální politiky vznikají cílové skupiny na základě tlaku trhu práce a nikoli koordinovanou snahou vzdělávací politiky a dále, že je třeba, aby potenciální účastníci vzdělávání chápali sami sebe jako specifickou cílovou skupinu.

Mezi tradiční cílové skupiny, které svými specifickými problémy zdůvodňují tvorbu pro ně přizpůsobených programů, autor (Beneš, 2003, s. 138 - 139) zařazuje ženy, rodiče, zaměstnance, management, nezaměstnané, seniory, vězně, osoby v krizových situacích, migranty a běžence, analfabety a funkční analfabety. Jsou zároveň předmětem výzkumu cílových skupin v andragogice.

Významným nástrojem pro práci s cílovými skupinami v andragogice je vzdělávací politika, důležitou roli hraje tlak vzdělávací nabídky. Stěžejním principem je zaměření na účastníka a z něj vyplývající tvorba programů „šitých na míru“. Prostředky k tomu jsou analýza a anticipace vzdělávacích potřeb a didakticko-psychologická orientace na účastníka. Aplikovat tyto principy do praxe se zatím lépe daří institucím působícím v komerční sféře, orientovaným na profesní vzdělávání; systémovou práci s cílovými skupinami u nás zatím přetrvávající liberálně-

ekonomický přístup vzdělávací politiky neumožňuje.

2.5 Dílčí závěr

Andragogiku lze chápat jako samostatnou vědní disciplínu, která si během svého vývoje vytvořila svou identitu (ta se však v různých státech může mírně odlišovat, například vlivem rozdílného vývoje vzdělávacích systémů) a je možno obhájit její legitimitu. I přesto v otázkách pojetí andragogiky jako vědního oboru a stanovení jejího obsahu stále probíhá diskuse a je zřetelný vývoj. To platí též o jejím postavení v systému věd a o vnitřní struktuře andragogiky (problematika andragogických teorií či dílčích andragogických disciplín), jednotlivá pojetí andragogiky nahlízejí tuto otázku z různých úhlů pohledu. Vymezení předmětu andragogiky, charakteristika jejího obsahu a vymezení šíře jejího tematického záběru jsou základními východisky pro vymezení souvislostí s problematikou psychosociální pomoci a proto jim bude věnována podrobnější pozornost v dalším textu.

3 Vzájemné souvislosti andragogiky a poskytování psychosociálních služeb

3.0 Úvod

Pro hledání vzájemných souvislostí, společných problémových okruhů a oblastí, ve kterých se oba obory prolínají jsou v této kapitole zrekapitulovány poznatky o teoretickém zázemí, praktické realizaci, institucionálním zázemí, profesi (kompetencích, kvalifikacích a odborné přípravě pracovníků), obsahu a předmětu zájmu, cílových skupinách, o principech a cílech působení.

3.1 Souvislosti v oblasti teorie a popisu oborů jako vědních disciplín

Obě oblasti jsou zakořeněny v humanitních a sociálních vědách, čerpají zejména z filozofie, psychologie, pedagogiky, sociologie a dalších věd (právo, medicína, ekonomie). Shodným rysem obou zkoumaných oborů je, že se jedná o profesní vědy, oba se v současnosti dynamicky rozvíjejí, a to kromě jiného v přímém kontaktu s praxí. Svým obsahem a předmětem zájmu se také prolínají v některých aplikovaných a speciálních disciplínách.

3.2 Souvislosti v obsahu a předmětu

Prolínají se také jejich oblasti předmětu zájmu, tak jak to odpovídá jejich společnému zaměření na člověka v interakci s nároky sociálního okolí. Patrné je to především v aplikovaných disciplínách a dílčích speciálních oblastech obou oborů (vzdělávání v sociální práci, sociální andragogika a další).

3.3 Souvislosti v principech a cílech

Od toho se odvíjí i jejich principy. Pokud jde o cíle psychosociální pomoci, je možné je specifikovat jako cíle sociální práce, psychoterapeutického působení, humanitární práce. Z hlediska andragogiky je nejvýraznější shoda ve snaze o

posilování vlastních kompetencí. I když profese andragoga nebývá chápána jako pomáhající profese, i v andragogice se setkáváme s pojetím pomoci jako součástí andragogického působení.

Pögeller se ve svém příspěvku (2002, s. 57 – 72) zabývá otázkou hlavních cílů vzdělávání dospělých ve dvacátém prvním století v Evropské Unii. Řadí mezi ně snahu o překonávání deficitů ve vzdělání některých skupin obyvatelstva. Za prostředky snižování vzdělanostních deficitů charakteristických pro určité skupiny osob, které by v budoucnosti měly být rozvíjeny, zařazuje autor snahu o větší reklamu dalšího vzdělávání, kombinování dalšího vzdělávání se zábavou. Zde autor používá pojem „edutainment“ (Pögeller, 2002, s. 58). Dále se jedná o vytvoření větší nabídky dalšího vzdělávání a zvýšení dostupnosti vzdělávacích organizací. Hovoří též o tom, že cílem vzdělávání dospělých by nemělo být pouze pokrývání vzdělávacích potřeb („Bedarfsdeckung“ - Pögeller, 2002, s. 59), ale také jejich podněcování (Bedarfsweckung – 2002, s. 59). Dále se autor zabývá otázkou dalšího vzdělávání jako součásti integrace imigrantů v cílových zemích a zmiňuje problém monokulturních a multikulturních akcentů ve vzdělávání dospělých. Pojednává také o úloze politického vzdělávání a o otázkách vzdělávací politiky, kterou považuje za jednu ze stěžejních součástí evropské politiky a zabývá se evropskou andragogickou spoluprací.

3.4 Cílové skupiny

Pokud jde o cílové skupiny klientů, shodují se přístupy obou pojednávaných věd zejména v tom, že vyhledávání a výběr cílových skupin je vysoce fundovaným a složitým procesem. Nejnověji definovanou cílovou skupinou v andragogice jsou skupiny osob ohrožených sociální exkluzí, tak jak je definují akční plány sociální politiky většiny zemí.

3.5 Profese, nároky na pracovníka

Pokud se zabýváme profesními nároky, nalézáme shodné oblasti v odborné přípravě, požadavky na klíčové kompetence, některé osobní kompetence a v tom, že

obě profese zahrnují širokou škálu dílčích pracovních činností z mnoha oblastí. Tím je dáno i prolínání oblastí uplatnění pracovníků.

Péče o pracovníky pomáhajících profesí a jejich vzdělávání – v rámci řízení pracovních týmů a specifická pracovišť, zahrnující management celkově a kulturu organizací.

3.6 Institucionální zázemí

Shody týkající se institucionálního zázemí lze nalézt např. v tom, že celá řada organizací poskytujících psychosociální pomoc stejně jako řada andragogických institucí spadá do nestátního neziskového sektoru.

3.7 Metody

Praktická realizace obou oborů je oblastí, která se rozvíjí. V obou oborech je při práci s klientem používáno některých stejných metod. Přínosem této práce je seznam hlavních metod práce, které se používají, přestože byly vyvinuty v andragogice, také při praktické realizaci dalších vědních oborů.

Na čelním místě je především poradenství. Další hlavní příklady využití metod vyvinutých v rámci andragogiky v psychosociální práci jsou zejména androdidaktické postupy, organizace vzdělávání; v dlouhodobé spolupráci s klientem se používají metody a techniky zaměřené na komplexní rozvoj osobnosti pracovníka: profesní rozvoj a aspekty kariérového rozvoje; trénink klíčových kompetencí; práce s aspekty osobního rozvoje. Dalším příkladem je chápání vzdělávání dospělých jako prostoru pro sociální inkluzi, jak je podrobněji ukázáno v kapitole šest.

A naopak, mezi hlavní příklady využití metod vyvinutých v oblasti psychologie a sociální práce v praktické realizaci andragogiky patří aspekty psychosociální práce a používání jejích metod a technik v práci andragoga: jako vzdělavatele, lektora, trenéra, kouče apod., či pracovníka s kompetencemi v oblasti personálních činností; dále personální poradenství v rámci sociální politiky organizace např. první kontakt s klientem, identifikace problému (např. technika motivačních rozhovorů).

3.8 Dílčí závěr

Je zřejmé, že lze prokázat legitimitu daného pojetí psychosociální pomoci pro účely andragogického zájmu. Lze také prokázat, že v andragogické teorii a praxi má problematika psychosociální pomoci své opodstatnění.

4 Psychosociální zátěž v dospělosti

4.0 Úvod

Účelem této části je prohloubení teoretického záběru bakalářské práce. Vymezení problematiky psychosociální zátěže na podkladě poznatků o stresu a náročných životních situacích, teoreticky podložená charakteristika dospělosti a vymezení nejčastějších zdrojů psychosociální zátěže v dospělosti patří zároveň mezi hlavní východiska bakalářské práce. V této kapitole jsou využity především poznatky z obecné a vývojové psychologie, dále se opírá o praktické vědění, zejména z oblasti krizové intervence.

4.1 Psychosociální zátěž

4.1.1 Psychická zátěž, stres, frustrace, deprivace, krize

Psychická zátěž (stres; z anglického stress – zátěž) vzniká působením nadměrně intenzivního podnětu, setrváváním v nesnesitelné situaci; je frustrací silné motivace. Kebza (2005, s. 108) však uvádí, že „V odborném jazyce většina autorů rozlišuje zátěž (anglicky load) od stresu, neboť oba pojmy vyjadřují odlišný obsah: zátěž ve smyslu takové úrovně požadavků kladených na organismus, jíž je schopen dostát, je považována za stimulující faktor, bez jehož působení by organismus stagnoval ve vývoji a v soutěži s ostatními organismy by neobstál.“ Podobný význam autor přisuzuje též jednorázovému, akutnímu, přestože třeba relativně silnému stresu, který má pozitivní vyústění a je vystřídán odpočinkem. Opačný vliv na organismus má dlouhodobě působící nezvládaný chronický stres.

Podle Nakonečného (1998, s. 38 - 40) lze situaci frustrace vymezit jako situaci bariéry, překážky, která stojí v cestě zacíleného chování individua a znemožňuje dosažení cíle. Rozlišujeme situaci frustrace (vnější blokáda uspokojení), intrapsychický stav frustrace (vnitřní psychický stav vyvolaný nedosažením cíle) a frustrované chování (behaviorální reakce na situaci frustrace, vnější projev vnitřního stavu frustrace). Frustraci vyvolanou vnějšími překážkami označujeme jako

exogenní; endogenní frustrace pramení ze zábran vnitřního původu (vnitřní psychické bariéry, morální zábrany). Ve frustrující situaci může přerůst situace problémová tehdy, když jedinec přestane hledat řešení, vnímat situaci jako otevřenou a potenciaálně řešitelnou; frustrující situace se liší intenzitou, od každodenních drobných (ztráty věcí, drobné neshody s ostatními) až po významné životní (jde zejména o nedostatečné uspokojení sociálních potřeb – lásky, odezvy, pomoci, ad.) Specifickými situacemi frustrace jsou frustrace existenciální (označení pochází od V. E. Frankla, je označením pro frustraci plynoucí ze ztráty smyslu života, z nedostatku životních perspektiv, absence tvořivého pojetí života, lidsky nových cílů, které mohou být důsledkem jak nouze, tak i přesycení materiálními hodnotami), reaktance (reakce na oslabení vlastní svobody – od běžnějších situací nátlaku a omezení až po závažné nucení k jednání proti vlastnímu přesvědčení) a konfliktové situace (typické oddálením rozhodnutí, které je zároveň pozastavením dosažení cíle a vyvolává tak nárůst vnitřního napětí).

Z hlediska problematiky vyrovnávání se s frustrujícími situacemi mají význam zvláště poznatky o reakcích na frustraci, které byly zikány především na poli experimentální psychologie. Ukázalo se, že se shodují s tzv. obrannými (ego-defenzivními) mechanismy, řadí se mezi ně agrese (vůči zdroji frustrace – překážce), kompenzace (nahrazení nedosažitelného cíle jiným), bagatelizace nedostupného cíle, různé druhy racionalizace a regrese, jejich společným cílem je vyhnutí se destruktivním pocitům viny, vlastního selhání. Jako významná zde vystupuje interindividuálně odlišná způsobilost individua odolávat potenciaálně frustrující situaci jako frustrujícímu vlivu, specifickými tématy jsou frustrační tolerance dětí nebo kolektivní frustrační tolerance.

Zejména protrahovaná frustrace (deprivace) silné a životně důležité potřeby může mít následky na psychické stabilitě osobnosti. Deprivaci lze definovat jako přetrvávající strádání, nedostatečné uspokojení potřeb (Hartl, 2004 s. 107); podle dílčích oblastí, kterých se týká, rozlišujeme různé druhy deprivace, vzhledem k zaměření práce je účelné zmínit deprivaci sociální, vyplývající z nedostatku sociálních kontaktů (sociální izolace) a citovou, způsobenou postrádáním emočních

podnětů, lásky, jistoty. Mezi teoretiky problematiky frustrace patří zejména N. R. F. Maier a S. Rosenzweig.

Frustraci a stres lze vnímat jako stupně ohrožení uspokojení potřeb. Jak bylo výše naznačeno, v situacích, na které není možná adaptace, dochází k vystupňování psychické zátěže. Nakonečný (1998, s. 40 – 44) uvádí ve vztahu k problematice stresu následující základní kategorie poznatků. Faktory, které nadměrnou psychickou zátěž vyvolávají, nazýváme stresory; jejich zdrojem jsou životní podmínky – v současné civilizaci a kultuře patří mezi stresory fyzické zejména znečištění životního prostředí, včetně nadměrného hluku či světla, typickými sociálními, resp. psychickými stresory jsou dehumanizované vztahy mezi lidmi spolu s častými situacemi nashromáždění většího počtu lidí v malých prostorech, shon a časová tíseň, ohrožení existence. Stresory působí prostřednictvím emocí, zejména strachu a hněvu, a ty jsou spojeny s činností vegetativní nervové soustavy. Toto negativní napětí, resp. stres, se projevuje symptomy, jako je zvýšení vzrušivosti nebo naopak utlumenost, zvýšení nebo pokles aktivity, oslabení schopnosti soustředění, uvolnění se, soudnosti a myšlenkové plynulosti, zkratkovitým jednáním, zhoršením koordinace všech funkcí a specifickými tělesnými projevy (změny hlasu, třes, akutní zažívací obtíže, ad.) Velmi zjednodušeně lze somatickou projekci dlouhodobého vystavení intenzivní psychické zátěži objasnit fyziologickou reakcí organismu na kontakt se stresorem, která spočívá v mobilizaci energetických rezerv. Adaptační energie je však při pokračujícím vystavení stresoru snadno vyčerpána, což může vést k irreverzibilním patologickým fyziologickým i anatomickým změnám, které se manifestují jako somatická onemocnění, nazýváme je psychosomatické choroby. Krajní reakcí na chronický stres může být sebevražda. Mezi psychology, kteří rozpracovali teorie v oblasti stresu, patří např. P. G. Zimbardo.

Krizi lze podle Vodáčkové (2002, s. 43 – 44) vymezit jako životní situaci, vzniklou v důsledku střetu s překážkou, kterou člověk není schopen zvládnout vlastními silami nebo s pomocí blízkých lidí, situací, která přesahuje obvyklý repertoár vyrovnávacích strategií člověka. V oblasti psychosociální je důležitou charakteristikou krize její subjektivní charakter – je definována jedincem, přestože se

zpravidla dotýká i jeho sociálního okolí, rodinného systému.(s. 27) Krizový stav trvá několik hodin až dní; vnější a vnitřní činitele, kteří ovlivňují - urychlují jeho průběh, označujeme jako precipitory krize. Přetrvávajícími se mohou stát pozitivní i negativní důsledky, nezvládnutý krizový stav vede k syndromu psychického ohrožení. Neřešená krize může mít za následek oslabení psychického a somatického zdraví a vznik dysfunkcí v plnění rolí v sociálním životě; naopak krize úspěšně překonaná je důležitým činitelem změny a zrání. Rozlišujeme různou intenzitu krizí, podle míry, ve které ohrožují další existenci člověka. Krize se rozvíjí na základě interakce celkové připravenosti organismu a psychiky ke zvládání zátěže se závažností tzv. spouštěče, tedy vnější či intrapsychické překážky, se kterou se člověk setkává. Jak uvádí autorka (Vodáčková, 2002, s. 57-58), k řešení krize je využívána řada strategií, vědomých i nevědomých, adaptivních i neadaptivních – coping strategie (vyrovnávací) jsou přirozené formy chování nápomocné k přizpůsobení se nárokům života (vývojově původními vyrovnávacími mechanismy jsou reakce typu útěk, útok a ochromení; regrese, disociace nebo skotomizace jsou přirozenými vyrovnávacími mechanismy chránícími před fyzickou a psychickou bolestí). V průběhu života se v krizových situacích učíme užívat vědomé adaptivní postupy, které také pomáhají našemu seberozvoji. Strategií řešení krize je i využití odborné krizové pomoci.

4.1.2 Sociálně psychologické aspekty stresu, psychosociální stresory, psychosociální zátěž

Kromě kognitivní, emocionální a vegetativní složky, má stres své sociálně-psychologické aspekty. Této problematice se věnoval L. A. Kitajev-Smyk. Podle něj lze za hlavní příčinu emocionálního stresu považovat emoce pramenící z kontaktů mezi lidmi; teoreticky rozpracoval procesy, ke kterým dochází od okamžiku, kdy se jedinec ocitne v roli člena sociální skupiny, od orientace přes vyhodnocování nutnosti obrany, vyhledávání možností interakce, vytváření interpersonálních postojů a posléze vztahů, sebeprezentaci a optimalizaci vlastní pozice ve skupině až po chování kooperativní či naopak dezorganizující. Každá z těchto etap klade na jedince

požadavky, je zdrojem zátěže. L. Levi je autorem koncepce psychosociálních stresorů; považuje za ně všechny podněty, které jedinec interpretuje (rozhodující je tedy kognitivní zpracování situace, které může být zatíženo subjektivními pocity a soudy) jako ohrožující jeho život nebo integritu. V přehledu působnosti různých stresorů Holmese a Raha jsou uvedeny stresory vyplývající především z překážek a neúspěchů či výrazných změn v různých oblastech společenského života člověka.

Hartl (2004, s. 699) vymezuje psychosociální zátěž (psychosocial stress) jako zátěž, která vyplývá ze svízelných sociálních vztahů či situací. Jejím ukazateli mohou být: ztráta pocitu dobrého zdraví, zesilující pocity nejistoty, rostoucí pocity vnitřního nebo vnějšího ohrožení, prohlubující se pocity nedostačivosti v sociálních rolích a úkolech, neschopnost přizpůsobit se novým situacím, pocit ohrožení života, který vede k životnímu bilancování.

4.2 Dospělost, zdroje psychosociální zátěže v životě dospělých

Životní etapa dospělosti je ve vývojové psychologii, sociálním lékařství a dalších disciplínách členěna; například Vágnerová (2000, s. 301 - 439) uvádí členění na období mladé dospělosti (18 – 35 let), období střední dospělosti (35 – 45 let) a období starší dospělosti (45 – 60 let). Psychosociální vymezení je na rozdíl od biologického, daného věkem, složitější. Tato proměna nebývá jednoznačně časově lokalizována, probíhá u různých lidí v odlišnou dobu, navíc může mít v jednotlivých oblastech různé tempo. „Za nejvýznamnější psychické znaky dospělosti lze považovat samostatnost, relativní svobodu vlastního rozhodování a chování, spojenou se zodpovědností ve vztahu k druhým lidem, se zodpovědností za svá rozhodnutí i činy.“ M. Nakonečný (1998, s. 418) charakterizuje dospělost rozvinutím smyslu pro zodpovědné jednání a životním realismem, dospělost je obdobím životní stabilizace.

Jako výchozí pro zmapování zdrojů zátěže v dospělosti lze využít konstatování Kebzy: „V souvislosti s výzkumem stresorů se v literatuře postupně objevovaly poznatky o životních událostech (life events).“ (Kebza, 2005, s. 108)

Výzkum na tomto poli se vyvíjel od objevení souvislostí v lékařské praxi až po cílené epidemiologické studie a vedl kromě obsahového zpřesnění (vlivem zkvalitnění identifikace souvisejících proměnných) též ke zpřesnění terminologie, zejména k rozlišování mezi životními událostmi a životními změnami (life changes). Došlo ke shodě, že může být přijat předpoklad, že každá životní situace, změna a událost, vyžadující četnější reakce a přizpůsobení, je změnou stresovou ve smyslu náročnosti kladených požadavků.

Podobně vyznívá i konstatování Vodáčkové (2002, s. 27): „Krizi můžeme chápat jako část kontinua lidského bytí.“ a jak již bylo uvedeno výše, je důležitým činitelem změny (které jsou jedinci i rodiny v krizové situaci často velmi přístupní) a zranění pro každého jednotlivce – „... znamená nebezpečí i příležitost“ (Vodáčková, 2002, s. 43). Problematice krize je v této kapitole věnována pozornost zejména z toho důvodu, že v krizové situaci uskutečňují lidé nejčastěji kontakt s odbornou pomocí.

Krize jsou rozděleny do několika hlavních kategorií – podle faktorů, které vyvolávají jejich vznik. S přirozeným vývojem člověka jsou spjaty potenciální spouštěče krizí tranzitorních. Krize tranzitorní pramení z překážek daných nároky růstu a zrání, které se týkají jednotlivce nebo jsou součástí „životního cyklu rodiny“. Situační krize jsou vyvolány neočekávaným stresem ze ztráty nebo její hrozby (zdraví, blízkého člověka, znemožnění pokračování v určité činnosti – například strach ze zkoušky, ztráta zaměstnání), změna a její anticipace (rozvod, změna postavení v zaměstnání, stěhování, změna životního rytmu), volba (v oblasti partnerství, studia a zaměstnání). Tyto dvě kategorie lze souhrnně označit jako krize z očekávaných životních změn a krize vývojové. Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru jsou precipitovány intenzivními vnějšími stresory, nad nimiž nelze převzít kontrolu (náhlé úmrtí blízké osoby, viktimizace trestnou činností – braní rukojmí, znásilnění, přírodní katastrofy, válečný stres). Specifickým druhem krizí jsou krize v kontextu psychopatologie (které mohou mít svůj původ též v krizích vývojových) a neodkladné krizové stavy.

U tranzitorích krizí je obtížným momentem právě přechod - změna, v krizi přerůstají neřešené vývojové otázky. K tomuto typu náročných životních situací se vážou dvě významné teorie: psychosociální teorie vývojových krizí E. H. Eriksona (kapitola Osm věků člověka v knize *Childhood and Society*), která identifikuje hlavní růstové úkoly v celém životním oblouku člověka, které v sobě nesou zároveň růstové možnosti i nebezpečí (důvěra x nedůvěra – ve věku zhruba 18 měsíců – odp. Orálnímu stadiu, iniciativa x vina – cca 3 roky, odp. Análnímu stadiu, pýle x pocity méněcennosti – mladší školní věk, odp. Obd. Oidipovského komplexu, totožnost x zmatení rolí a identity – puberta, intimita x osamocení – cca 26 let věku, vydávání plodů x ponoření se do sebe, ustrnutí - „produktivní věk“, celistvost x zoufalství – stáří. Autor je také autorem termínu „psychosociální moratorium“ užívaného pro označení tencencí k odkládání převzetí odpovědností dospělých určitou částí mladé populace. „Můžeme si však představit, že podobné moratorium prožívá řada lidí, kteří se necítí připraveni, aby vyhověli požadavkům jiného druhu časové nazrálosti.“ (s. 223) – odpověď na relevantní otázky nelze odkladem získat, získán je čas na hledání odpovědí.

Švýcarský psychoanalytik C.G. Jung zdůraznil vývojové možnosti a životní období produktivního věku a následující, téma individuace („cestou člověka k sobě samému) a druhé krize smyslu (znovu hledat odpověď na otázku smyslu života, první probíhá v období hledání dospělé identity a naplněna je zpravidla vstupem do pracovních a partnerských rolí) I celý rodinný systém je ve svém vývoji vystaven náročným úkolům a změnám, jejichž zvládnutím vzniká nová stabilita rodiny. „Životní cyklus rodiny obsahuje řadu citlivých období podmíněných vzájemným vývojem jednotlivých členů.“ (s. 223) soužití manželského páru bez dětí, plození dětí, rodina s dětmi předškolními, školními a adolescenty, rodina vypouštějící maldé dospělé ven, rodiče ve středním věku, stárnoucí členové rodiny. V některých případech je pro zvládnutí úkolů spojených se změnou a zráním zapotřebí dlouhodobější spolupráce člověka s odborníkem, např. v rámci psychoterapie.

Vývojová psychologie se zabývá vývojem osobnosti v kontextu změn tělesných a přirozených změn psychiky a utvářením osobnosti v průběhu života v

daném sociokulturním prostředí. Na základě jejích poznatků lze vymezit základní a nejčastější vývojové úkoly či tranzitorní momenty. Z praxe krizové intervence lze vyvodit typy náročných situací souvisejících s přirozeným vývojem člověka v jeho životních podmínkách, pro které lidé nejčastěji vyhledávají odbornou pomoc.

Ve vlastní dospělosti předcházejícím období adolescence se dovršuje akceptování tělesných změn a integrace tělesného vzhledu jako součásti vlastní identity. Adolescence je stěžejní etapou pro utváření identity, jako specifické subjektivní kritérium vystupují v tomto období vlastní kompetence a výkon. V procesu socializace prochází vývojem vztah k dospělým, mění se též hodnocení v oblasti vztahů s vrstevníky. Vývoj v adolescenci je ovlivněn průběhem profesní přípravy. (Vágnerová, 2000, s. 253 - 297)

Za témata, která jsou nejčastěji předmětem rozhovorů s pomáhajícími odborníky považuje Vyhnálková (in Vodáčková, 2002, s. 263 – 285) vedle změn tělesných též změny v prožívání a poznávání světa za hranicemi rodiny. Potíže se zvládnutím změn v tomto období se mohou projevit jako krize tělesnosti, sexuálního vývoje, krize identity a depersonalizační krize, krize autority, krize sebeúcty, frekventované jsou v tomto období suicidální krize.

Období mladé dospělosti je důležitou socializační etapou. Dochází k upevnění morálního uvažování, ke stabilizaci ženské nebo mužské role, k převzetí nových sociálních rolí. Jde zejména o role profesní, partnerské (k uzavření manželství nebo přijetí jiných alternativ – života bez trvalého partnera, volného soužití), o přijetí role rodičovské (nebo alternativy bezdětnosti, příp. role svobodné matky). Jako zátěžová životní situace v tomto období často vystupuje rozvod manželství nebo osamělé rodičovství. Kolem třicátého roku věku obvykle dochází k prvnímu životnímu bilancování. (Vágnerová, 2000, s. 301- 374)

Podle Havránkové (Havránková in Vodáčková, 2002, s. 225 – 240) v životě ženy mohou k rozvoji krize vést situace týkající se menstruace, například obtíže v rámci premenstruačního syndromu), těhotenství (umělé přerušení těhotenství, abort), porod (narození mrtvého, postiženého dítěte, poporodní psychické stavy), sterilita,

klimakterium. Šmolka (in Vodáčková, 2002, s. 241 – 261) vymezuje biologicky náročná období v životě muže - pubescenci a postpubescenci, andropauzu, stárnutí; dále identifikuje základní typy krizových situací v životě muže – ztráta, zmaření, bilancování a dilema vlastní nerozhodnosti; a specifické typy krizových situací v životě muže – dříve základní vojenská služba, sociopanicství (problémy s navazováním partnerských vztahů), úzkost a strach, nevěra partnerky. U mužů i žen se krize často pojí se sexualitou a jejím vývojem, případně jejími poruchami (dysfunkce, parafilie, poruchy pohlavní identity). Většina z popsanych problémů se samozřejmě vyskytuje nejen v tomto, ale i v jiných obdobích vývoje.

Období střední dospělosti je charakterizováno dalšími tělesnými změnami. Dochází k proměnám profesní role. V oblasti soukromého života jde o vývoj role partnerské (mimomanželský vztah, rozvod, další manželství), rodičovské, ale i proměnu vztahu k vlastním rodičům). (Vágnerová, 2000, 375 - 399) V období starší dospělosti je člověk postaven před úkol vyrovnat se se změnami tělesnými, spojenými s počátkem stárnutí, zároveň jde o další životní etapu, ve které dochází ke změnám v poznávacích procesech, specifickou oblastí je vývoj osobnosti stárnoucího člověka. Opět dochází k proměnám sociálních rolí. Ke změnám dochází též v oblasti profesního uplatnění. Jiným charakterem se vyznačuje soužití ve stárnoucím manželství. Dosažením dospělosti potomků získává nový rozměr rodičovská role, nová je role prarodiče; specifickým tématem je reakce stárnoucího člověka na stárání a smrt vlastních rodičů. Všechny dosavadní životní události a zkušenosti vedou k dalšímu utváření identity stárnoucího člověka. (Vágnerová, 2000, s. 401 - 437)

Mezi hlavní typy problémů v partnerských a manželských vztazích, které mohou vyvolat potřebu krizové intervence a případně navazující odborné pomoci, zařazuje Šmolka (in Vodáčková, 2002, s. 286 - 291) obtíže s hledáním partnera, pocity osamění, partnerské hádky, partnerské rozvraty, rozchody, rozvody, opuštění společné domácnosti, žárlivost, nevěra, domácí a sexuální násilí, sexuální problémy, osamělost, partnerský vztah po odchodu dětí, problémy v rekonstruované rodině. V roli rodičů se pak dospělí podílejí na řešení nejrůznějších problémů svých dětí a později dospívajících dětí, v kontaktu s vlastními rodiči potom mohou zprostředkovaně

prožívat náročné situace spojené se stárnutím.

Období raného stáří je opět doprovázeno tělesnými změnami, významné jsou též změny psychické (konkrétně dochází zejména ke změnám poznávacích a regulačních procesů), změny osobnosti, postoje a sociálního chování. Odchod do důchodu znamená zlom v pracovním životě, kterým jsou ovlivněny i ostatní oblasti života seniora, v této etapě dochází k novému utváření životního stylu. Dochází k proměně úloh v rodinném životě, nového rozměru nabývá zralé manželství, nové otázky se týkají vztahu s dospělými potomky, významnou součástí rodinného života je vztah k vnukům. V raném stáří se dovršuje postupný proces vývoje identity. Se závažnějšími změnami psychiky a způsobu života může být spojeno období pravého stáří, specifickým tématem je smířování se s vlastní smrtelností. (Vágnerová, 2000, s. 443 - 489)

Havránková a Schusterová (in Vodáčková, 2002, s. 292 – 304) konstatují, že náročné životní situace v životě seniorů mohou vznikat v souvislosti se ztrátou vlastního postavení, významu, mezi konkrétní spouštěče krize v tomto věku patří často osamělost, týrání a násilí v rodině, bytové problémy, předání majetku za života seniora, soužití více generací, péče o bezmocného seniora, rozvod v seniorském věku nebo reakce na dlouhodobou těžkou nemoc a umírání. Nezvládnutí změn v této etapě může vést k pocitům bezmoci, beznaděje, zoufalství nebo zbytečnosti, které mohou vyústit i v sebevražedné úvahy.

Havránková (in Vodáčková, s. 305 – 313) konstatuje, že smrt blízké osoby nebo blízkost smrti patří mezi nejnáročnější životní situace, je často provázena krizí ze zármutku. Výzkum v oblasti fenoménu umírání a péče o umírající přinesl identifikaci fází umírání - vyrovnávání se s informací o blízkosti (vlastní) smrti: popření a izolace, zlost, smlouvání, deprese, smíření nebo rezignace (E. Kübler-Rossová) a fází procesu vyrovnávání se se smrtí blízkého: popření; propukání chaotických emocí; hledání, nalézání a odpoutávání; vytvoření nového vztahu k sobě a ke světu (V. Kastová).

Specifickými kategoriemi tranzitorních krizí jsou krize v souvislosti s

duchovními tématy a psychospirituální krize.

Jak uvádějí Lucká a Koblíková (in Vodáčková, 2002, s. 359 – 370), spouštěčem krizí pramenících z náhlého traumatizujícího stresoru je neočekávaná překážka, která je zdrojem intenzivní zátěže, při setkání s ní nelze uplatňovat běžné adaptační strategie, může se rozvinout tzv. adaptační syndrom, situace může vyvolat psychické trauma. Jedná se o různé typy hromadných neštěstí. Podle Baštecké (in Vodáčková, 2002, s. 375 - 400) psychosociální tým organizace poskytující odbornou pomoc spolupracuje na vytvoření koncepce krizového řízení, definuje úkoly, které je třeba splnit před katastrofou, při ní a po ní. Kromě přímé pomoci obětem neštěstí provádí též monitoring rizikových – zranitelných skupin, pomoc je přizpůsobena přirozenému časovému průběhu vyrovnání se s neštěstím, využívaným postupem je psychologický debriefing – metoda porozumění zážitkům ve vztahu k traumatizující události, zajistit je třeba též dlouhodobější péči o zúčastněné, u kterých se rozvinula posttraumatická stresová reakce. Součástí poskytování pomoci je též profesionální předcházení zátěži působené katastrofou a její zvládnutí u pomáhajících pracovníků nebo dobrovolníků.

Lorenc (in Vodáčková, 2002, s. 401 - 425) se zabývá krizemi v kontextu psychopatologie a neodkladnými krizovými stavy, na odbornou krizovou pomoc se obrací klient s organicky podmíněným onemocněním, psychotický, depresivní, neurotický, s nápadnými osobnostními rysy, užívající psychofarmaka, trpící nespavostí, s otravou, specifickým tématem v této oblasti je práce s agresivitou; dále do této kategorie patří práce s uživateli návykových látek, krize ve vztahu k poruchám příjmu potravy, problematika týraných a zneužívaných lidí, specifika krizové intervence u domácího násilí a problematika suicidia.

Vágnerová (2004) řadí mezi tři základní oblasti, ve kterých se pomáhající pracovníci setkávají s projevy psychopatologie psychologickou problematiku nemocných a zdravotně postižených (psychické problémy vyplývající ze somatické nemoci a zdravotního postižení - poruchy a onemocnění centrálního nervového systému, psychologická problematika zdravotně postižených, zrakové postižení

jako handicap v oblasti orientace, postižení sluchu a řeči jako komunikační handicap, tělesné postižení jako funkční i estetický handicap), nejdůležitější duševní a behaviorální poruchy (demence, mentální retardace, pervazivní vývojové poruchy, schizofrenie, afektivní poruchy, neurotické a úzkostné poruchy, posttraumatické poruchy, disociativní (konverzní) poruchy, somatoformní poruchy, psychické poruchy spojené se somatickými problémy, suicidální syndrom jako projev autoagrese, poruchy osobnosti a chování) a psychologickou problematiku odlišného životního stylu a sociální patologie (problémy spojené s odlišným životním stylem – jedná se o zneužívání a závislost na psychoaktivních látkách, návykové a impulzivní poruchy; problémy spojené s nevhodným působením rodiny - syndrom CAN, domácí násilí; problémy vyvolané negativním působením společnosti - sociokulturní handicap, psychologická problematika adaptace imigrantů, sociálněpsychologická problematika romského etnika; závislost na ideologii – působení sekt, extremistických skupin; pracovní a ekonomické problémy – nezaměstnanost, bezdomovectví; agresivní syndrom, poruchy chování v dětském věku a dospívání, psychologie kriminálního chování a penitenciárního působení, psychologie obětí trestného činu).

Mezi základní typy poruch v dospělém věku řadí autoři Bellack a Hersen (1990) depresi, panické stavy a agorafobii, sociální fobii, obsesivně-kompulzivní poruchu, posttraumatickou stresovou poruchu, anorexii a bulimii, hraniční poruchu osobnosti, alkoholismus a drogovou závislost.

4.3 Dílčí závěr

Psychosociální zátěž je zasazena do širšího kontextu náročných životních situací. Lze vymezit zdroje psychosociální zátěže, pramenící jak z konkrétních situací (ztráta, změna, volba), tak z vývoje v rámci životního cyklu, které jsou charakteristické pro období dospělosti.

5 Pomoc při zvládání psychosociální zátěže v dospělosti

5.1 Problematika zvládnutí stresu a zátěže z hlediska obecné

psychologie

Nakonečný vymezuje pojem zvládnutí („coping“) ve vztahu k problematice stresu a zátěže jako zvládání působícího stresoru, jako „nasazení sil k boji se stresem, přičemž se tu opět uplatňuje hledisko jednoty osobnosti a jejího životního prostředí“. (Nakonečný, 1998, s. 41). Autor pojednává též o strategiích zvládání zátěže, parafrázuje Reberovo pojetí „coping strategies“, které vedou ke zvládnutí situací vyvolávajících úzkost, jsou uplatňovány vědomě, racionálně, jsou zaměřeny na překonání vnějších stresorů a „defensive strategies“, které jsou nevědomým bojem s úzkostí samotnou, s vlastním vnitřním stavem stresu. Funkční strategie jsou jednak instrumentálně orientované (změna či odstranění vnějších podmínek vyvolávajících stres), jednak emocionálně orientované (eliminace či reinterpretace negativních emocí) a mohou mezi ně patřit i způsoby zvládnutí označované jako „appraisal-focused coping“ (založené na přehodnocení významu situace pro jedince). Čistě racionální řešení stresové situace pojaté jako řešení problému však nemůže obstát jako universální návod jednoduše proto, že stresová situace implikuje emoční angažovanost jedince a emoční stav se stává součástí problému. „Zvládnutí obvykle vyžaduje mobilizaci všech dostupných sil, vnitřních i vnějších, nasazení intelektu i zásah do sféry emoční“. (Nakonečný, 1998, s. 42) Autor také zdůrazňuje důležitost podpory sociálního okolí, uvádí, že „zvládnutí stresu je nejen záležitostí postižené osoby, jejích osobních vlastností, ale i jejího, především ovšem sociálního zázemí (pomoc rodiny, přátel, spoluzaměstnanců apod.)“. (Nakonečný, 1998, s. 41).

Podobně též Kebza (2005, s. 108) uvádí, že významné místo mezi faktory ovlivňujícími vulnerabilitu a odolnost jedince vůči působení stresu zaujímají vedle ryze individuálních dispozic daných geneticky či konstitucí organismu a nervové soustavy též činitelé společenské povahy jako je životní styl, úroveň a kvalita sociálních interakcí, způsob uspořádání sociálních vztahů, sociální koheze a kvalita života jedince i společnosti jako celku.

5.2 Pomoc při zvládání stresu a zátěže

Do oblasti pomoci při zvládání psychosociální zátěže v dospělosti lze vnést strukturu například uplatněním pohledu na využívání možných zdrojů pomoci podle míry jejich dosažitelnosti v přirozeném sociálním životě člověka.

5.2.1 Svépomoc

V první linii by se potom ocitl fenomén svépomoci. Hartl (2004, s. 577) definuje pojem svépomocný (self-help) jako pomáhající si vlastní silou, bez cizího přispění. V užším slova smyslu se jedná o ryze individuální úsilí o vyrovnání se s náročnými situacemi, například s využitím svépomocných příruček (self-help manual); jejich přispění podle Hartla (2004, s. 467) spočívá v seznámení čtenáře populární formou s problémem nebo nemocí, které se jej týkají a poskytnutí rad, jak zvládnout zdravotní, rodinné či osobnostní problémy, například též prostřednictvím návodů ke získání komunikačních, sociálních či jiných dovedností. V širším významu akcentuje absenci pomoci odborníka a může zahrnovat též např. činnost svépomocných skupin (self-help groups), jejíž těžiště spočívá ve vzájemném sdílení vlastních zkušeností účastníků s daným problémem. Uplatňují se v nich některé efekty skupinové terapie, mívají vymezeny základní principy a pravidla účasti na sezeních. Ve světě jsou rozšířeny svépomocné skupiny nejrozličnějšího zaměření, podle Hartla (2004, s. 543) je lze rozdělit na svépomocné skupiny pro osoby s tělesným a osoby s duševním onemocněním, pro překonání návykového chování, zvládnutí krize vyvolané náhlou změnou, tradici mají též skupiny pro příbuzné a přátele osob, které řeší určité obtíže. Lze konstatovat, že svépomoc má k dospělosti nebo širěji k otázce věku specifický vztah, dospělý člověk může být svou životní zkušeností (na rozdíl od předcházejících etap vývoje) a soběstačností či dobrou kondicí (ve srovnání s obdobím stáří) vhodněji vybaven pro tuto formu vyrovnávání se se zátěží, než by byl v jiných obdobích života.

5.2.2 Sociální opora

Významnou úlohu poskytnutí podpory a pomoci při vyrovnávání se se zátěží

má též sociální opora (social support). Problematicou sociální opory a jejím významem při zvládání krizí se zabývá Vykopalová (2007), Kebza (2005, s. 151) ocitovat. Jedná se o oporu pramenící ze vztahové sítě sociálních vztahů (social-relations network) v prostředí, ve kterém člověk žije; autoři se shodují v tom, že tvoří jeden ze základních pilířů duševního zdraví, funkční sociální opora zvyšuje odolnost vůči stresu a významně mobilizuje jedince k překonání krizí a v situacích, které může vnímat jako životní prohru. Naopak dysfunkce v síti sociálních vztahů vulnerabilitu jedince potencují. Síť sociálních vztahů je tvořena užší i širší rodinou, přáteli, spolupracovníky, známými; zahrnuje vztahy různé kvality (hloubky i hodnocení); její chybění nebo omezení zvyšuje možnost poruch duševního zdraví.

Význam komunity jako zdroje podpory při zvládání náročných životních podmínek (obecněji předpoklad zásadního významu lidské pospolitosti pro jedince nebo též širěji předpoklad úlohy konfliktu zájmů jako dynamického činitele vývoje ve společnosti) je výchozím předpokladem koncepcí komunitní práce. Podle Hartla (1997, s. 30) ji lze vymezit jako profesionální činnost, potom je chápána jako součást sociálních služeb. Jejím cílem je buď předcházet nedostatkům v sociálních vztazích nebo je usměrňovat.

5.2.3 Odborná pomoc

Profesionální, odborná pomoc je realizována v širokém spektru. Opět je možné pokusit se ji nahlédnout a uspořádat očima potencionálního příjemce, podle dostupnosti.

Službami s nejnižším prahem jsou v tomto ohledu služby poskytované prostřednictvím telefonu, internetu, resp. e-mailové korespondence. Těmito způsoby je nabízeno obvykle spíše jednorázové poradenství v konkrétních problematických otázkách, jsou využívány zejména k poskytování krizové intervence. Nízkoprahová zařízení (low-threshold facility) definuje Matoušek (2003, s. 126) jako zařízení dostupná klientům bez nutnosti se objednávat, případně též bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Typicky se jedná o krizová centra, kontaktní centra pro uživatele návykových látek, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo jiná tzv. kontaktní

pracoviště.

V případech, kdy se klient na výše uvedená pracoviště obrací s problémy, k jejichž úspěšnému řešení je vhodné nabídnout intenzivnější a dlouhodobější profesionální podporu, je součástí a jedním z cílů této pomoci zajištění kontinuity péče, zprostředkování kontaktu na odpovídající instituci. Jak uvádí (!!!), psychosociální sítě obvykle nazýváme systémem propojení nejrůznějších subjektů – institucí, které pomáhají řešit občanům obtížnou psychosociální situaci tím, že jsou k dispozici v dostatečné hustotě a variabilitě. Existuje řada alternativ, jak vnést strukturu do (v optimálním případě velmi široké) sítě psychosociálních pracovišť... „Podle hlediska vymezeného v úvodu této kapitoly by bylo možné pokračovat rozdělením služeb podle formy, kterou jsou poskytovány na ambulantní, stacionární nebo ústavní / rezidenční; ve všech těchto formách je poskytována krátkodobá, střednědobá a dlouhodobá péče; může být specializovaná nebo komplexní.

Dalším východiskem pro vymezení sítě psychosociální pomoci je její rozdělení na jednotlivé sektory. Státní, veřejný sektor „zahrnuje především veškeré úřady státní správy a samosprávy a jimi zřizované subjekty poskytující státem zaručené sociální služby“; soukromý, podnikatelský sektor poskytuje služby (i takové, které byly dříve státní doménou) na komerční bázi; velká část služeb je poskytována v rámci neziskového sektoru, který je tvořen nestátními neziskovými organizacemi, které jsou právně nezávislé na státě a veškerý dosažený zisk vracejí zpět k dosažení svých cílů (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace, nadační fondy, církevní společnosti a jejich účelové organizace, svépomocná sdružení) a často poskytují takové služby, které státní sektor z nejrůznějších příčin nepokrývá.

Porozumět složení psychosociální sítě pomůže též pohled resortní, přestože hranice mezi resorty se v dané oblasti v posledních letech (zejména v nevládním sektoru; též z důvodu snahy o poskytování komplexně zaměřené pomoci) stírá. Tento pohled také alespoň do určité míry odpovídá typům potřeb, se kterými se lidé na odbornou pomoc obracejí a tím i kategorizaci cílových skupin klientů. Významnou

změnu v tomto ohledu přinesl zákon 108 / 2006 Sb., o sociálních službách, kdy se celá řada organizací, které byly resortně nezačleněné a které charakterem poskytovaných služeb přesahují resort sociální, registrovala jako poskytovatelé sociálních služeb a začlenila se tak do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Do oblasti sociální lze zařadit referáty sociálních věcí a zdravotnictví – humanitní odbory – okresních, obecních, městských či obvodních a krajských úřadů; okresní ústavy sociálních služeb či jiné zastřešující organizace; pečovatelská služba; domovy pro seniory; poradny pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy; poradny pro náhradní a rodinnou péči; sociálně-právní poradny; domovy pro matky s dětmi; azylové domy; ubytovny a noclehárny; úřady práce; linky důvěry a krizová centra; okresní, resp. pražské správy sociálního zabezpečení; referáty (kontaktní místa) státní sociální podpory?; MPSV ČR; střediska rané péče; SOS vesničky; občanské poradny; uprchlické tábory; komunitní centra atp. Do zdravotnické oblasti lze zařadit regionální zdravotnická zařízení – home care, ambulance, nemocnice, kojenecké ústavy; léčebny pro dlouhodobě nemocné; hospice; stacionáře; psychoterapeutická pracoviště s provozem hrazeným zdravotními pojišťovnami; některá krizová centra a linky důvěry; záchytku; záchrannou službu; zdravotnickou pohotovost; některá zařízení pro drogově závislé; okresní hygienické stanice; MZ ČR; Český červený kříž; poradny pro HIV pozitivní; nutriční poradny; AT poradny atp. Ve školské oblasti působí pedagogicko-psychologické poradny; odbory školství; školní inspekce; výchovní poradci; MŠMT ČR; diagnostické a výchovné ústavy; střediska výchovné péče; dětské domovy; volnočasové aktivity – domy dětí a mládeže; zájmové skupiny (Junák, Skaut, Pionýr) ad. Na psychosociální práci se často podílejí také Policie České republiky a městská policie, civilní ochrana, MV ČR, hasiči, soudy, státní zastupitelství a zejména beplatné advokátní a jiné právní poradny, notáři, církve a nejrůznější spolky, informační služby, ve specifických situacích je v rámci poskytování psychosociální pomoci navázána též spolupráce s pohřebními ústavami, pohotovostmi zámečníků, instalatérů apod. či s veterináři a útulky pro zvířata.

5.3 Typy profesionální pomoci

5.3.1 Krizová intervence

Odborná pomoc v krizi by měla být poskytnuta zvláště tehdy, nestačí-li nebo selžou svépomoc, laická pomoc a další přirozené podpůrné systémy, měla by být „...dostupná, neodkladná, bezbariérová, komplexní a přihlížet k individualitě chápání krizového stavu.“ (Vodáčková, 2002, s. 58) Je realizována formou ambulantní, krátkodobého pobytu či hospitalizace, jako terénní služba (výjezdy, zásahy při hromadných neštěstích, doprovody klientů) nebo krizová pomoc klientovi v jeho přirozeném prostředí a formou telefonickou a nověji též formou elektronické korespondence (linky důvěry, internetové poradny). Její aktuální cíl spočívá ve stabilizaci klientova stavu, perspektivním cílem je propracovat s klientem blízkou budoucnost a podpořit jeho vlastní kompetenci k řešení. (Vodáčková, 2002, s. 73-74) Krizová intervence je realizována prostřednictvím široké škály metod, jejichž využití se odvíjí mjimo jiné od formy poskytování, specifický charakter metod a stylů jejich aplikace vymezuje krizovou intervenci od psychoterapie a dalších postupů, ze kterých čerpá. (Vodáčková, 2002, s. 112 – 114) Samotný proces práce se zakázkou klienta je uskutečňován ve sledu jednotlivých kroků, mezi základní postupy patří příprava a úvodní fáze konzultace (stanovení rámce, uskutečnění kontraktu, užití podpůrných prostředků k zajištění bezpečí a stabilizaci tělesných potřeb klienta), na které navazuje vlastní práce s klientem a jeho příběhem, která spočívá kromě dalšího v popisu situace klientem a jejího posouzení pracovníkem (posouzení precipitujících faktorů, vztahového kontextu, duševního stavu klienta, přítomných ohrožujících faktorů jako jsou suicidální úvahy, formulace katastrofického scénáře, identifikace osobních zranitelností a objektivních rizik a přítomných vyrovnávacích, adaptivních i maladaptivních strategií), při hledání vhodného dalšího postupu při řešení situace (posuzování potřeb další péče v rámci sociálního podpůrného systému, nakontaktování klienta na instituce) se tato fáze prolíná se závěrem konzultace, který by měl zhrnovat kontrakt o dalším postupu. Během celého procesu je možné využít řadu technik pro usnadnění komunikace - pro krizovou intervenci jsou typickými

prostředky provázení, vedení, reflexe, rekapitulace, kotvení, používání strategických a konstruktivních otázek, pozitivní přeznačení. (Vodáčková, 2002, s. 124) Krizová intervence zahrnuje též práci s emocemi – pracovník využitím speciálních technik (zrcadlení, uzemnění, focusing) pomáhá klientovi emoce vyjádřit a zpracovat, práce s emocemi je zpravidla klíčovou součástí počátečních fází konzultace a pomáhá přiblížit se skutečné zakázce klienta. (Vodáčková, 2002, s. 128) Krizovou intervenci lze uskutečňovat též s párem, skupinou, přirozenou komunitou (pracoviště, školní třída).

Pracovníky krizové intervence jsou profesionálové i dobrovolníci, odborníci i laici, minimálním požadavkem na kvalifikaci je absolvování výcviku v krizové intervenci. Pracovníci se rekrutují z různých profesních skupin, obvykle pomáhajících profesí, jejich profesní dovednosti mohou přispět kvalitě krizové práce, ale „úkolem je však zároveň reflektovat, v čem může původní profese krizovou práci zatěžovat“ (Vodáčková, 2002, s. 194). Jsou sestaveny inventáře dovedností a znalostí krizového pracovníka, lze definovat též seznam témat a postupů typických pro krizovou intervenci. K vybavenosti pracovníka patří též znalost úskalí ve vztahu pracovník – klient a vědomí ohrožení syndromem vyhoření a jejich prevence, nutností je podstupovat supervizi, která má více podob, odvíjejících se o jejích cílů, procházet průběžným procesem profesního sebezrovoje v souladu s rozvojem pracovním a rozvojem týmu, dále také znát právní aspekty krizové práce a mít je interiorizované, a to v souladu s profesní etikou (etický kodex pracovníka a pracoviště). (Vodáčková, 2002, s. 214) V průběhu svého vývoje vznikly různé typy krizových služeb, například též poskytování krizové intervence v rámci jiné péče (např. kombinované medicínsko-psychiatrické).

5.3.2 Poradenství

Matoušek (2003, s. 151 - 152) rozlišuje poradenství (counselling / guidance) v užším smyslu (poskytování klientem vyžádaných informací, které směřují k řešení jeho problému) a v širším pojetí (poskytuje klientům příležitost k prozkoumání svých předností a slabších stránek a nalezení strategií ke zlepšení kvality svého života; v

tomto pojetí se může prolínat s psychoterapií, součástí poradenského procesu se pak stává též učení a získávání náhledu a proces umožňuje dosažení i náročnějších cílů - získání potřebných dovedností, nalezení nového pohledu na sebe a na ostatní lidi). Hartl charakterizuje psychologické poradenství jako činnost zaměřenou na překonávání psychologických problémů jedince a rozvoj jeho osobnosti; uvádí také, že zatím existuje nepoměr mezi převažujícím zaměřením na aktuální problém a zřídka nalézáním a rozvojem lidských potencialit. Konstatuje, že hranice mezi poradenstvím, psychoterapií, psychagogikou a sociální prací se překrývají. Také Matoušek (2003 b, 83 - 116) uvádí, že poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací.

Poradenství může být poskytováno jednorázově, krátkodobě i dlouhodobě, v případě dlouhodobého poradenského procesu „...by mělo jít o strukturovaný proces na základě jasně definovaného cíle a plánu, který je zakotvený v dohodě obou stran“ (s. 215). V soudobých západních státech se považuje za podstatnou složku funkčního systému sociálního zabezpečení, proto jsou státem, obcemi i neziskovými organizacemi zřizována bezplatná poradenská pracoviště.

Na poradenského pracovníka jsou kladeny požadavky na kvalifikaci v oboru, ve kterém je poradenství poskytováno, ale též v poradenských dovednostech (pro některé typy poradenství, které zahrnují ovlivňování osobnosti klienta je nutný psychotherapeutický výcvik). Matoušek zdůrazňuje význam osobnostního i odborného rozvoje poradce. Pracovník je vázán profesní etikou, zejména má povinnost zachovávat mlčenlivost. Vhodné je též průběžné testování způsobilosti.

Culley a Bond představují koncepci poradenských dovedností (2005, s. se poradenské dovednosti se uplatňují v široké škále vztahů mezi pomáhajícími pracovníky a klienty; jsou aplikovány v lékařské a zdravotnické péči, sociální práci, komunitní práci, duchovní péči či pastorační práci (např. též ve školách), široké uplatnění mají také ve vzdělávání obecně (zvláště při tréninku pomáhajících pracovníků) a v řízení lidských zdrojů, jsou také využívány na prudce se rozvíjejícím poli coachingu a mentoringu. Přestože se nejvíce vážou k profesionální práci, jsou

užívány též dobrovolníky a v méně formálních sezeních.

5.4 Dílčí závěr

Problematika pomoci při zvládání psychosociální zátěže v dospělosti zahrnuje psychologickou problematiku zvládání stresu a zátěže. Významnou roli hraje podpora blízkého sociálního okolí. Z forem profesionální pomoci jsme se podrobněji zabývali krizovou intervencí a poradenstvím.

6 Aspekty psychosociální péče ve výkonu andragogických povolání (Různá zaměření andragogických povolání a aspekty psychosociální péče v jejich výkonu)

6.1 Identifikace aspektů psychosociální péče ve výkonu různých zaměření andragogických povolání

Při úvahách nad zastoupením aspektů psychosociální péče ve výkonu různých zaměření andragogických povolání lze využít jako výchozí konstatování Beneše, že v posledním vývoji dochází ke změnám v pojetí andragogických kompetencí, zejména k jejich rozšiřování a že „Andragog se stává specialistou na sociálně-psychologické intervence...” (Beneš, 2003, s. 148). Různé metody z oblasti psychosociální práce mohou být využívány zejména ve třech kategoriích zaměření andragogických povolání. (Zpracováno podle Beneše, 2003, s. 199.)

První z okruhů zahrnuje role, které andragog zaujímá při výkonu povolání v oblasti vzdělávání. Jde o roli animátora, iniciátora učení, lektora, vedoucího kurzů, tutora, instruktora, školitele, specialisty pro rozvoj kurikula, specialisty pro rozvoj učení podporujících technik a médií, specialisty pro rozvoj multimediálních programů, specialisty pro evaluaci a zjišťování vzdělávacích potřeb, dále například o práci redaktora v oblasti vzdělávání dospělých, nebo práci při podpoře tvorby sítí pro self-directed learning,

V tomto velkém okruhu andragog vykonává činnosti, které mají aspekty psychosociální práce, zejména v následujících oblastech: poradenství při vzdělávání (aplikace pedagogické psychologie) nebo poskytování výchovného poradenství pro dospělé; vzdělávání v komunitních centrech; motivační poradenství pro osoby znevýhodněné na trhu práce; speciální rekvalifikační kurzy pro osoby ohrožené sociální exkluzí.

Druhý okruh zahrnuje kompetence v oblasti řízení lidských zdrojů a personálních činností, jako je přijímání pracovníků, vzdělávání, řízení kariérového postupu, vytváření sociální politiky organizace, spolupráce při vytváření organizační

informační síť.

Zde patří mezi činnosti, které mají aspekty sociální práce například formování sociální politiky a kultury organizace (vyžaduje znalost legislativy sociální oblasti), personální poradenství (vyžaduje znalost teorie relevantní pro fungování člověka jako pracovníka, pracovních kolektivů a organizací, také základní znalosti v krizové intervenci, v psychopatologii) a speciální postupy jako supervize nebo koučing, facilitace, mentoring. Andragog zde může zastávat též roli konzultanta, poradce, trenéra, manažera vzdělávání.

Třetí kategorie zahrnuje vědeckou, výzkumnou a koncepční práci.

6.2 Srovnání pojetí pomoci v psychosociální práci a v andragogice

Pojetí pomoci v pojednávaných oborech se odlišuje, v andragogice je formulováno specifické pojetí pomoci (zejména koncept tzv. „životní pomoci“), sdílený je však hlavní cíl pomáhajícího působení a tím je podpora integrace a minimalizace ohrožení sociální exkluzí.

Matoušek vymezuje pomoc jako „...akt, při kterém jednatel nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému.“ (2003, s. 150). Pojem pomáhání označuje postupy, jimiž je lidem usnadňováno zvládání náročných životních situací; termín se užívá spíše v souvislosti s dlouhodobější a organizovanou podporou (podpora krátkodobá, případně spontánní, je spíše označována jako pomoc); vyžaduje otevřený a vnímavý postoj pomáhajícího a výcvik v příslušných dovednostech. Rozlišujeme pomáhání ve smyslu materiální podpory (poskytnutí ubytování, výpomoc v praktických záležitostech, poradenství, vzdělávání. Efektivní pomáhání vychází z dobré znalosti osobní a sociální situace toho, komu je pomáháno. Chápání pomoci má své zakotvení v kontextu kulturně-civilizačním, utvářelo se v rámci náboženských systémů, pojetí solidarity v humanitních a sociálních vědách, autor konstatuje, že v současné západní kultuře orientované na úspěch a výkon může mít negativní konotaci s pocitem selhání příjemce.

Beneš (2003, s. 196 - 198) se zabývá historickým vývojem pojetí pomoci, zmiňuje přínos Pestalozziho. Konstatuje, že pomoc byla dříve předmětem filozofie a teologie, dnes je analyzována zejména psychologii a sociologií. Východiskem pro pojetí pomoci v andragogice je poznání, že pomoc je tedy neodmyslitelnou součástí společenského života a spolužití. V propojení s pedagogikou a andragogikou stojí pomoc jednoznačně ve stínu základních pojmů jako výchova, vzdělávání, učení a výuka.

Jak tento autor dále konstatuje, v andragogice je frekventovaný termín životní pomoc, jeho používání však není jednotné ani samozřejmé. Životní pomoc v andragogice znamená něco jiného než pomoc v sociální práci. Takto pojatá představa pomoci je pokryta pojmy vzdělávání a poradenství. Pojem pomoci v andragogice prosazuje především Pöggeler, u nás Nakonečný. Rozdílný pohled na životní pomoc najdeme u Prokopa.

6.3 Koncepce integrální andragogiky

Jak uvádí Z. Palán (2002, s. 60 – 61), koncepci integrální andragogiky, která je pro formování české andragogiky významným přínosem, vytvořil doc. Vladimír Jochman, který působil na katedře sociologie a andragogiky na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Andragogika je v ní pojímána jako všestranná péče o člověka. „Vyjadřuje nový obsah andragogiky, její integraci s personálními činnostmi a se sociální pedagogikou i kulturologií.“ (2002, s. 60 – 61). Do předmětu andragogiky jsou v tomto pojetí zahrnuty všechny faktory, které jsou též součástí procesu výchovy.

Palán jinde konstatuje (!!!) , že andragogika v pojetí integrální andragogiky není jen vědou o vzdělávání dospělých, ale dle Jochmanna do ní patří široká oblast vzdělávání dospělých, zahrnující školské, podnikové a mimoškolské vzdělávání; dále potom ještě širší oblast edukace, ve které jsou zahrnuty politická a občanská výchova, podniková výchova, kulturní výchova, propagace, prevence a výchovná práce v oblasti sociálně patologických jevů a penologie, zdravotní osvěta a lékařská

andragogika, vojenská výchova, tělesná výchova, a další oblasti; dále potom stejně široká oblast péče, ve které jsou obsaženy kulturní a kulturně výchovná práce, podniková péče o zaměstnance (personální management), sociální péče a sociální práce, sociální péče o nemocné, gerontologie, poradenství různého druhu, volný čas, zábava, rekreace, seberealizace. Kromě výše uvedených oblastí je v koncepci integrální andragogiky zdůrazněno funkcionální působení, konkrétními tématy jsou zde například masové komunikační prostředky, působení prostředí, sociální ekologie, bydlení.

6.4 Význam vzdělávání dospělých z hlediska snah o sociální inkluzi

Jak uvádí J. Matúľčík (2008, s. 10), už několik let se akcentuje význam vzdělávání dospělých v rámci snah o sociální inkluzi exkludovaných skupin obyvatelstva zapojováním se dospělého obyvatelstva do různých forem vzdělávání. Tématem se zabývají mnohé studie. Mezi frekventované a všeobecně známé cílové skupiny vstupující do vzdělávání dospělých lze zařadit nezaměstnané, seniory a ženy. Autor však konstatuje, že přesto existují skupiny, které je obtížnější identifikovat, nejsou předmětem dostatečného společenského zájmu a zatím se dalšího vzdělávání nezúčastňují. Úkolem je identifikovat cílovou skupinu, respektive charakterizovat ji podle společných kritérií. Autor (Matúľčík 2008, s. 11) uvádí společensko-politické nebo společensko-ekonomické kritérium, dále potom kritérium sociologické (etnická skupina, imigranti, rodiče, nezaměstnaní, funkčně negramotní, pohlaví, věk, forma a způsob vzdělání), vzdělanostně-kvalifikační kritérium (podle dosaženého stupně a úrovně vzdělání a kvalifikace), profesní kritérium, a motivační hledisko (účast ve vzdělávání dospělých je motivována zájmově, profesně). Na tento úkol navazuje v rámci snahy o začlenění skupin osob ohrožených sociální exkluzí úkol vytvořit přitažlivé vzdělávací programy, vycházející ze specifických sociálních, psychologických a kognitivních předpokladů zástupců těchto skupin.

Sociální exkluze má podle Matúľčíka (2008, s. 14) dimenzi politickou (zahrnuje i omezování v základních lidských právech), ekonomickou, kulturní, dále zahrnuje odepření přístupu ke vzdělání, „symbolické“ vyloučení (sociální distance,

stereotypy), prostorové vyloučení (koncentrace vyloučených jednotlivců a sociálních skupin v určitých geografických prostorech, vyloučení z přístupu k sociálním službám, zdravotní péče nebo ze systému sociální péče) a existují též psychologické podoby sociálního vyloučení (narušení integrity vyloučených jednotlivců).

„Sociální inkluze znamená odstraňování překážek začleňování jednotlivců a skupin do společnosti, posilování prvků solidarity, reciprocity, spoluodpovědnosti a společného sdílení a je předpokladem a součástí sociální soudržnosti, kterou chápeme jako proces.“ (Matúľčík, 2008, s. 15). Autor chápe nové potenciální cílové skupiny ve vzdělávání dospělých v souladu s vymezením skupin osob čelících riziku chudoby a sociálního vyloučení oficiálně identifikovaných v rámci Akčního plánu opatření předcházení a zmírňování chudoby a sociálního vyloučení v podmínkách Slovenské republiky. Jedná se o skupiny osob dlouhodobě nezaměstnaných, mladých lidí, nezaměstnaných ve věku nad padesát let, zdravotně postižených a starších lidí vyžadujících dlouhodobou péči, o rodiny s dětmi, o migranty a imigranty a ostatní ohrožené skupiny obyvatelstva: drogově závislí, týrané a zneužívané děti, oběti domácího násilí, pachatelé trestné činnosti, děti po ukončení ústavní nebo ochranné výchovy, osoby se ztíženým přístupem k bydlení nebo úplně bez domova, mládež ohrožená sociální patologií či vyrůstající ve znevýhodněném sociálním a rodinném prostředí, občané bez domova, etnické menšiny.

Klugerová a Šifferová (2008, s. 20) považují za znevýhodněné až ohrožené skupiny na trhu práce zejména matky nebo jiné osoby s malými dětmi, osoby s nízkou kvalifikací či bez kvalifikace, osoby se zdravotním postižením, osoby nad 50 let, osoby dlouhodobě nezaměstnané, vracející se z výkonu trestu odnětí svobody, osoby závislé na návykových látkách, příslušníci romské menšiny, apod., řadí sem ale též absolventy škol a mladistvé. Intenzita ohrožení roste zejména dojde-li ke střetnutí několika různých znevýhodnění. Do skupin ohrožených sociálním vyloučením zařazují „skupiny s individuální delikvencí a prohřešky v postojích a morálce“ (Klugerová, Šifferová, 2008, s. 20). Často se upozorňuje na nedostatky v naplňování významných společenských či rodičovských rolí, autorky upozorňují též na problém stigmatizace bydlením v chudinské čtvrti.

Sociálně integrační přístup (z hlediska sociální inkluze) se primárně zaměřuje na placenou práci a aktivizaci sociálně vylučovaných na trhu práce, i když obecným cílem sociální integrace je společenská aktivizace a různorodé uplatnění, zahrnuje tedy i požadavek růstu vzdělání. Intervenční programy v oblasti zaměstnanosti by se měly zaměřovat na znevýhodněné skupiny, především na dlouhodobě nezaměstnané.

Klugerová a Šifferová uvádějí, že „Sociální exkluze neboli sociální vyloučení může lidem bránit podílet se na aktivitách společnosti, ale může je také dostat velmi závažných životních situací.“ (2008, s. 19). Za předmět analýzy problému sociální exkluze považují autorky především ty společenské skupiny, které žijí v chudobě a na sociální síly, které chudobu způsobují. Sociální politika státu se sice snaží v podobě sociálních dávek a různého druhu personálních a sociálních služeb chudobu a nerovnost redukovat, ale tento systém je ještě ve fázi hledání optimálnějších cest.

Intervenční programy, které jsou zaměřeny na sociální exkluzi by primárně měly být zaměřeny na to, aby lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách (velmi často například Romové) neměli ztížený přístup ke státní i nestátní institucionální pomoci. Jejich základní myšlenkou by mělo být zlepšení sociální kompetence sociálně vyloučených lidí a zvýšení jejich schopnosti účastnit se na aktivitách ve společnosti. Autorky zdůrazňují význam komunitního plánování sociálních služeb pro zvýšení kvality a efektivitu sociálních služeb a regulování sociální infrastruktury – aby odpovídaly svou dostupností, zaměřením a dalšími charakteristikami potřebám občanů dané místní komunity. Úřady práce mají v rámci intervenčních programů zajišťovat motivační, poradenské a rekvalifikační aktivity. Autorky akcentují význam komunitních center, spatřují jej především v tom, že jimi nabízené činnosti mohou pomoci nasměrovat účastníky k efektivnímu a smysluplnému využívání volného času, motivovat je ke vzdělávání a práci; dále nabízejí příležitost k setkávání, včetně mezigeneračního a utváření sítě sociálních vztahů v komunitě.

6.5 Orientace na psychosociální práci v aplikované a speciální části andragogiky

Palán (2002, s. 149 - 164) vymezuje tři základní aplikované andragogické disciplíny: personální, sociální a kulturní andragogiku (dalšími aplikovanými disciplínami jsou například andragogika kinantropologická, ekologická). Vycházejí z vývoje člověka prostřednictvím personalizace, socializace a enkulturacy; právě pomoc dospělému člověku považuje autor za jejich společný cíl.

Personální andragogika je, podle Palána (2002, s. 147), teoretickým východiskem pro péči o lidské zdroje a jejich rozvoj, praktickým výkonným nástrojem je potom personální řízení. Většina personálních činností se týká péče o člověka, pomoci člověku, jeho vedení, usměrňování, výchovy a vzdělávání, kterými se zabývají dílčí okruhy personální andragogiky.

Předmětem kulturní andragogiky je, jak autor uvádí (Palán, 2002, s. 161 – 164), pomoc dospělému člověku při enkulturaci a udržování jeho kulturní kompetence v přizpůsobování změněným podmínkám, kultivace osobnosti prostřednictvím kulturně výchovné činnosti. Výchovu a vzdělávání dospělých lze také vnímat jako součást kultury, její odraz na konkrétním stupni vývoje společnosti. Spjatost dalšího vzdělávání s kulturou spočívá také v tom, že součástí širokého spektra vzdělávacích aktivit v rámci dalšího vzdělávání jsou aktivity s přímou vazbou na oblast kultury (mohou mít blíže k vědě nebo umění, či zábavě ve všech jejích modifikacích, může jít o kulturu zájmovou formou například skupinových zájmových aktivit trávení volného času).

V kontextu pojednávané problematiky je významnou oblastí zejména sociální andragogika, která zkoumá vztah mezi sociálním prostředím a výchovou dospělého člověka a z tohoto pohledu je aplikací andragogiky při realizaci některých odborných činností sociální práce. Jejím cílem je působení vedoucí ke zkvalitňování sociálních vztahů v dané společnosti i ve společnosti, respektive výchova a vzdělávání ke schopnosti vytvářet si adekvátní interpersonální vztahy, ke zlepšování sociálních vztahů prohlubováním schopnosti komunikace, k očekávanému plnění sociálních

rolí, k respektování sociálních norem. Autor konstatuje, že „Jako aplikovaná andragogická teorie se sociální andragogika začíná prosazovat nejen oborovou specializací vědního oboru andragogiky, ale především potřebou, danou vývojem posledních desetiletí.“ (Palán, 2002, s. 164).

Speciální andragogické disciplíny se zabývají aplikací andragogických zásad na výchovu, vzdělávání a péči o dospělé, kteří jsou v určitém speciálním postavení. To může být dáno buď posloupností života (odlišný andragogický přístup k lidem v produktivním věku a seniorům), zvláštním vztahem k majoritní společnosti (speciální přístup k národnostním či jiným menšinám) nebo sociálním či zdravotním handicapem (v rámci andragogiky je uplatňován specifický přístup k lidem s jakoukoliv indispozicí). Záběr speciálních andragogických disciplín lze rozdělit do tří hlavních okruhů.

Vzdělávání ke kompetentnosti v produktivním věku zdůrazňuje význam celoživotního vzdělávání, zabývá se problematikou kvalifikační eroze a nároky na flexibilitu při získávání kompetencí, která je významná nejen z hlediska zaměstnatelnosti jednotlivce, ale též pro jeho schopnost obstat v zastávaných společenských rolích. Součástí andragogiky zabývající se problematikou vzdělávání a péče o seniory je geragogika.

Zvláštní sociální skupiny, zejména rizikové skupiny si podle Palána (2002, s. 180 - 16) zasluhují konkrétní andragogický přístup nejen z hlediska edukačního, ale především z hlediska pomoci, péče a sociálního přístupu k jejich problémům. Autor mezi ně zařazuje negramotné, pologramotné, menšiny a etnická uskupení, migrující dělníky, uprchlíky, azylanty, bezdomovce, postižené, občany, kteří jsou nebo se navracejí z výkonu trestu a další. Podrobněji lze rozlišit minority, znevýhodněné skupiny a skupiny ohrožené sociální exkluzí.

Při práci s menšinami (národnostní menšiny, azylanti) je nezbytné zaměření na sociální pomoc. Při hledání vzdělávacích cest k minimalizaci rizika diskriminace a vyloučení spočívá potenciál vzdělávání dospělých v jeho sociálně aktivizační funkci. Vzdělávání dospělých dává „...prostor pro vlastní volbu a tím i aktivní přístup

k životu, který může dynamizovat lidský potenciál k prosperitě celé společnosti“. Přesto v této oblasti, podle Palána (2002, s. 163) chybí propracovaný systém metod a forem, v integračních programech, ve kterých jde zejména o zvládnutí úředního jazyka a nezbytných reálií, se osvědčilo rodinné vzdělávání a výuka ke zvládnutí základních dovedností. Termínem znevýhodněné skupiny autor označuje „... ty skupiny obyvatelstva, které vyžadují speciální péči z důvodů mentálního, senzorického, somatického nebo psychosociálního postižení nebo narušení komunikačních schopností nebo celkové socializace, způsobené částečnou izolací od společnosti nebo znevýhodnění nízkou způsobilostí k zaměstnatelnosti, eventuálně jiným vyčleněním z trhu práce nebo společnosti.“ (Palán, 2002, s. 183). Uvádí, že jsou předmětem zkoumání speciální andragogiky. Obě výše uvedené skupiny mohou být ohrožené sociální exkluzí; dále mezi skupiny sociálně exkludovaných osob patří především dlouhodobě nezaměstnaní, lidé bez domova, drogově závislí, osoby v dlouhodobém výkonu trestu. Problém sociálního vyloučení zasahuje život jedince specifickým způsobem, možnosti poskytování podpory, stejně jako andragogického působení, jsou u exkludovaných občanů značně omezeny, proto by se strategie v této oblasti měly vyznačovat integrovaným a komplexním přístupem již při ohrožení exkluzí.

6.6 Dílčí závěr

Jak je z výše uvedených informací patrné, aspekty psychosociální práce nalézáme především v oblastech, ve kterých se andragogika orientuje na pomoc a péči, na chápání učení se dospělých jako předpokladu vyrovnání se s nároky a se změnami života. Toto zaměření nalézáme v koncepci integrální andragogiky a v životním poradenství a v řadě aplikovaných a speciálních andragogických disciplín. Sociální andragogika je součástí sociální práce.

7 Uplatnění andragogů v systému institucí a organizací poskytujících psychosociální služby

7.1 Řízení v organizacích poskytujících sociální služby

Důležitou součástí vývoje v oblasti sociální práce je poznání významu řízení v této oblasti a jeho rozvíjení; byl překlenut pohled redukcující management na nástroj maximalizace zisku a rozšiřování podnikatelských aktivit komerčních subjektů a ukázalo se, že velká část stěžejních úkolů a palčivých otázek praktické sociální práce má úzký vztah k problematice řízení - „...sektor sociální práce může být nahlédnut jako specifické podnikání: v podmínkách nedostatku finančních a materiálních prostředků, který je navíc spojen s velkou odpovědností za jejich využívání; jako podnikání, jehož klíčovým nástrojem je lidský potenciál pomáhajících pracovníků; jako podnikání, jehož úspěšnost (i legitimita) je závislá na precizní schopnosti reflexe skutečných potřeb společnosti v jejím neustálém vývoji, schopnosti pružně reagovat na změny nabídkou adekvátních kvalitních a efektivně poskytovaných sociálních služeb.“ (Svobodová, 2003, s. 335)

Odlišnost úlohy řízení v oblasti poskytování sociálních služeb od účelu řízení v jiných oblastech se odvíjí podle M. Svobodové (2003, s. 329) od specifického smyslu činnosti a cíle institucí provádějících sociální práci. Sociální práci lze z tohoto úhlu pohledu definovat jako nástroj pozitivní změny v životě člověka – klienta. „V oblasti sociální práce je tedy možno využít management jako nástroj, který umožní organizacím koncentraci na skutečné poslání, na kvalitní odbornou práci ve prospěch klientů.“ (Svobodová 2003, s. 329).

V koncepcích řízení je v poslední době připisována primární důležitost řízení lidí a jejich práce v organizaci. V sociální práci jsou to právě pracovníci (ať už zaměstnanci veřejné správy – úředníci nebo pracovníci nevládních organizací), kteří jako skuteční vykonavatelé činností v dané oblasti představují nejdůležitější determinant kvality sociální práce, jakkoli tuto kvalitu definujeme (zákonnost, soulad s potřebami klientů).

Coulshed (1990, s. 10) k otázce významu teorie řízení pro sociální práci konstatuje, že studium managementu nelze od studia sociální práce oddělit. Základní principy řízení jsou se sociální prací tak úzce spjaty, že řízení v sociální práci se nevztahuje pouze k problematice řízení organizací, ale projevuje se i v přímé práci sociálního pracovníka s klienty. Mezi vědomostmi a dovednostmi potřebnými pro sociální práci jako takovou, které obsahují aspekty řízení, patří podle autorky zejména posuzování potřeb, plánování intervencí, rozhodování, stanovení priorit, řízení inovací (je možné rozšířit též na řízení změn a řízení kvality), dohlížení a kontrola, hodnocení projektů a služeb. Autorka je považuje za součást postupů sociální práce spíše než součást managementu. Označuje je za „přesnosné“ dovednosti (Coulshed, 1990, s. 16).

Podle Coulshed (1990, s. 11), zahrnutí či nezahrnutí poznatků z oblasti řízení do přímé práce s klienty i do řízení organizací poskytujících sociální služby chápe autorka jako otázku podněcování nebo ohraničování úspěchu této práce nebo služeb. Znalosti z oblasti teorie řízení mohou být využity jak k podněcování změn v mikrosystémech (zejména se to vztahuje ke komunitní práci a komunitnímu plánování), tak též v realizaci změn v rozsáhlejších systémech, které byly zhodnoceny jako objekt pro změnu. Důležitou složkou řízení organizací v sociální sféře je výcvik a supervize pracovníků. V mikrosystémech jde o koordinaci práce pomáhajících subjektů a hospodaření s rozpočtem, uvnitř jedné organizace nebo v komunitě.

Coulshed (1990, s. 22-25) se také zabývá otázkou, zda je nezbytné, aby všichni, kteří mají řídicí funkci v organizacích na poli sociálních služeb, měli kvalifikaci v sociální práci. Zatím se zdá, že většina řídicích pracovníků se rekrutuje z těch sociálních pracovníků v přímé praxi, kteří se na řídicí pozice dostanou v rámci profesního postupu; dále se v těchto pozicích uplatňují především profesionálové z oblasti práva, medicíny, ad. Zvyšují se však nároky spojené s tím, že do sféry sociálních služeb proniká stále více znaků z komerční sféry, tak se stávají žádanými schopnosti v oblasti financování organizací a projektů, propagace služeb. Zvláště ve velkých organizacích potom platí, že v dílčích oblastech, například zvládnutí

administrativy celé organizace, jsou schopnosti v oblasti řízení nutné a kvalifikace v sociální práci oproti tomu méně podstatná.

V teorii řízení jako takového však lze zatím nalézt jen velmi málo metod skutečně vyvinutých pro potřeby sociální práce a zvláště personální práce (u nás kromě jiného i vzhledem k rozsáhlým proměnám, kterými náš systém poskytování sociální péče prochází od začátku 90. let) je v této oblasti teprve ve vývoji. Podstatným výsledkem vývoje v oblasti řízení neziskových organizací je však vytváření metod a nástrojů řízení vhodných pro instituce neziskového sektoru, ve kterých má právě problematika personální práce dominantní postavení. Z větší části vznikají modifikací manažerských přístupů uplatňovaných v podnikatelské sféře, ale v současnosti již existují koncepce, které stavějí na zkušenostech s řízením v pojednávané oblasti. S. Hrabalová, V. Klímová a S. Nunvářová (2005) zařazují mezi přístupy k řízení, které mohou sloužit ke zlepšení řízení ve veřejné správě strategické plánování, koncept učící se organizace, koncept New Public Management a nástroje používané při jeho aplikaci - Public Private Partnership, Benchmarking a rozpočtování a koncept Good Governance. Podle Hrabalové (Hrabalová, Klímová, Nunvářová, 2005, s. 1) se ve veřejném sektoru stále více prosazuje strategické plánování (zejména při řízení rozvoje územních samosprávních celků), na veřejné organizace byl též aplikován koncept učící se organizace (především v řízení rozvoje regionů), za využitelné v rámci reformy veřejné správy považují autorky principy New Public Management a Good Governance.

Přístup k personální práci v konkrétní organizaci se bude vždy odvíjet od pojetí řízení celé činnosti organizace, které v případě poskytovatelů sociálních služeb musí respektovat specifika řízení v neziskovém sektoru. Právě problematice managementu a marketingu organizací neziskového sektoru a jejich právnímu zakotvení je v současné době věnována intenzivní pozornost.

S nárůstem poznatků v této oblasti je také patrnější diferenciací mezi pojetím řízení ve státní (veřejné) správě a v nevládních neziskových organizacích. Proto lze považovat právně organizační ukotvení organizací na poli sociálních služeb za jeden z hlavních aspektů, od kterých se charakter personální práce odvíjí. Z tohoto úhlu

pohledu je typickým rysem sítě poskytovatelů její různorodá struktura. V našich podmínkách se setkáváme jak s institucemi s právní subjektivitou, tak i s rozpočtovými organizacemi podřízenými jiné instituci. Ve druhém případě bývá výkon personální práce zčásti delegován, zčásti však zůstává na nadřízené organizaci, v organizacích zřizovaných státem také bývá způsob personální práce odvozen od organizací nadřízených nebo podobných, zatímco nestátní organizace často vznikají spoluprací úzké skupiny kolegů či přátel a systematictější personální struktura a řízení se formuje postupně s rozvojem organizace.

7.2 Charakteristika současné situace v ČR

U poskytovatelů sociálních služeb v České republice nacházíme v současnosti různou úroveň kvality a rozmanité koncepce řízení lidských zdrojů. Jak uvádí D. Špaček (Leštinská a kol. 2006, s. 11), například reformě veřejné správy v ČR byla Evropskou komisí ještě v r. 2001 vytýkána absence speciálnější právní úpravy postavení zaměstnanců ve veřejné správě a neexistence systému řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, včetně systému vzdělávání jejich pracovníků. Právě reforma veřejné správy zahrnuje úsilí o zvýšení kvality řízení. Podle Hrabalové (Hrabalová, Klímová, Nunvářová, 2005, s. 1) se ve veřejném sektoru stále více prosazuje strategické plánování (především při řízení rozvoje územních samosprávních celků), na veřejné organizace byl též aplikován koncept učící se organizace (zejména v řízení rozvoje regionů), za využitelné v rámci reformy veřejné správy považují autorky principy New Public Management a Good Governance.

U poskytovatelů sociálních služeb jsou identifikovány zejména následující nedostatky (Svobodová, 2003, s. 339): v některých organizacích přetrvávají tradiční a rutinní postupy, jinde se setkáváme s alternativními improvizacemi či nesourodým eklekticismem, častou tendencí je pronikání psychologických a terapeutických metod do řízení. Za hlavní příčinu obtíží při personální práci v sociální sféře bývá často považován nedostatek financí, avšak ve skutečnosti je tato problematika komplikovanější (významnou roli zde hraje i přístup k řízení ve státních institucích vůbec a jeho stávající kvalita). D. Špaček (Leštinská a kol. 2006, s. 76) považuje za

příčinu, proč je stav u nás opožděn za ostatními zeměmi také v tom, že jisté personální činnosti v naší zemi ještě nejsou ustálené (hodnocení pracovníků, plány osobního rozvoje, apod.). V současné době pozorujeme zvýšený zájem poskytovatelů sociálních služeb ve vládním sektoru i mimo něj o vzdělávání v oblasti personální práce.

7.3 Přístupy k personální práci v organizacích poskytujících sociální služby

V souvislosti s řízením lidí v organizacích v sociální sféře se setkáváme s nevyjasněným užíváním termínů. V Evropské unii se zdá být v dané oblasti nejčastěji používán termín Human Resource Management. D. Špaček (Leštinská a kol., 2006, s. 76) považuje za nejobecnější označení personální práce nebo personalistika (bez ohledu na to, o jakou koncepci či vývojovou fázi řízení jde). Takovou situaci, kdy se personální práce omezuje pouze na nejužší okruh činností spojených se zabezpečením zaměstnaneckých záležitostí, lze označit jako tzv. personální a mzdovou agendu.

Personální administrativa (správa) představuje historicky nejstarší pojetí personální práce, které jí přisuzovalo výlučně pasivní roli. V organizacích, v nichž je význam personální práce k vlastní škodě nedoceňován však přežívá personální práce v podobě personální administrativy až do současné doby (často jde o organizace s autoritativnějším a centralizovanějším způsobem řízení, s nízkou mírou dělby pravomocí), autor se domnívá, že v této fázi byla ještě nedávno většina úřadů v ČR.

Personální řízení se jako koncepce personální práce začalo objevovat již před druhou světovou válkou. Člověk začal být chápán jako téměř nevyčerpatelný zdroj prosperity a konkurenceschopnosti. V důsledku toho se začala prosazovat i aktivní role personální práce, tj. skutečné personální řízení. Personální práce se profesionalizovala - vznikaly personální útvary nového typu, v nichž se formulovala personální politika organizace a rozvíjely se metody personální práce a které měly již poměrně velkou autoritu a pravomoc k relativně autonomnímu rozhodování. Personální práce v této vývojové fázi měla spíše povahu operativního řízení,

současně je pro ni charakteristická centralizace (navzdory znatelnému pokroku však zůstala personální práce orientována téměř výhradně na vnitroorganizační problémy zaměstnáváných lidí a hospodaření s pracovní silou a kromě toho bylo málo pozornosti věnováno dlouhodobým, strategickým otázkám řízení pracovních sil a zaměstnanosti v organizaci).

Řízení lidských zdrojů představuje nejnovější koncepci personální práce, která se ve vyspělém zahraničí začala formovat někdy v průběhu 50. a 60. let dvacátého století. Stává se jádrem řízení organizace, jeho nejdůležitější složkou - tímto novým postavením personální práce se vyjadřuje význam lidské pracovní síly (která uvádí do pohybu ostatní zdroje a determinuje jejich využívání) a dovršuje se vývoj personální práce od administrativní činnosti k činnosti koncepční, skutečně řídicí. Řízení lidských zdrojů se vyznačuje především: strategickým přístupem k personální práci a ke všem personálním činnostem (zaměřením na dlouhodobou perspektivu), orientací na vnější faktory a formování a fungování pracovní síly organizace (např. populační vývoj, vnější ekonomické podmínky, trh práce, hodnotová orientace lidí apod.), personální práce přestává být záležitostí odborných personalistů a stává se součástí každodenní práce všech vedoucích pracovníků (personální útvar stále více plní koncepční, metodologickou, poradenskou, organizační a kontrolní roli).

7.4 Specifika řízení lidských zdrojů v organizacích poskytujících sociální služby

Specifika řízení lidských zdrojů v organizacích poskytujících sociální služby (ve srovnání s organizacemi vytvářejícími zisk) se odvíjejí od zvláštnosti cílů a poslání poskytovatelů sociálních služeb, dále od skutečnosti, že přesná kvantifikace a kvalifikace výkonu pracovníků zde zpravidla není možná, stejně jako chybí vazba mezi množstvím a kvalitou výkonů pracovníků a výší odměn.

V sociální sféře je prakticky nemožné sledovat produktivitu práce a další ukazatele, které jsou běžné ve sféře komerční. Má-li být zachován základní princip

poskytování sociálních služeb, tedy humanita a interaktivní povaha, pak není možné uplatňovat ryze ekonomický přístup, akcentovat zisk (ať už je definován jakkoli). Nicméně efektivita poskytovaných služeb je nezanedbatelným měřítkem potřeby služby a ani ve vyspělých ekonomikách nemůže být příliv prostředků na pracovníky neomezený.

Mezi specifické rysy jednotlivých personálních činností v podmínkách organizací provádějících sociální práci patří například to, že v organizacích státních (nebo zřizovaných obcemi či orgány státní správy) jde o to, že systém pracovních míst včetně nutné kvalifikace a zařazení do tarifního systému odměňování bývá pevně stanoven (organizace jsou většinou personálně poddimenzovány a nemohou pružně reagovat na stále se měnící podmínky). Nestátní organizace mají při vytváření pracovních týmů mnohem větší volnost, avšak narážejí na vysokou míru nejistoty při zajišťování mzdových prostředků.

7.5 Specifika jednotlivých personálních činností

Obecně se situace v organizacích činných v sociální sféře vyznačuje velmi úzkou provázaností jednotlivých činností, dále tím, že velmi významnou úlohu má míra zapojení každého odborného pracovníka do řízení v personální oblasti. Za hlavní úkoly v oblasti řízení lidských zdrojů v organizacích poskytujících sociální služby lze považovat: zajištění potřebného personálu (plánování lidských zdrojů, tvorba stavu zaměstnanců); vytváření podmínek pro rozvoj všech zaměstnanců – formou výcviků, vzdělávání; zajištění vhodných pracovních podmínek a ochrany při práci; plánování a organizování práce zaměstnanců; posuzování a hodnocení jejich výkonu; motivování a stimulace pracovníků i prostřednictvím mzdového ocenění a odměn; snaha o kvalitu vnitropodnikové komunikace a informačního systému; tvorba týmu, rozvíjení produktivních a tvůrčích pracovních vztahů.

Kvalita řízení lidských zdrojů v organizaci je dána nejen přístupem vedení organizace a zaměstnanců k významu řízení lidských zdrojů, je determinována také vnějšími faktory, které na existenci a činnost organizace působí. Zejména počet a kvalifikovanost pracovníků a jejich odměňování se odvíjí kromě cílů a poslání

organizace (kterými je určena potřeba profesí a kvalifikace) také od materiálně-technického zázemí organizace (kterým je dána její kapacita, pracovní prostředí, technické prostředky) a od jejího finančního zázemí (které ovlivňuje počet pracovníků a výši platů). Jedná se o faktory, které rozvoj lidských zdrojů determinují, ale zároveň jej i podněcují (permanентně iniciují zvyšování efektivity činnosti organizací a úrovně lidského potenciálu v nich).

Podobně jako v organizacích v komerční sféře i v pojednávaných organizacích lze hovořit o politice řízení lidských zdrojů – jedná se o základní strategické směřování managementu v této oblasti; stanovení priorit v politice řízení lidských zdrojů podle modelu označovaného termínem „sociální mix“ vychází ze skutečnosti, že každý zaměstnanec (úroveň managementu, každá organizace) může preferovat jinou dimenzi (výše platu, možnost profesionálního rozvoje a postupu, příjemná atmosféra na pracovišti, sociální výhody) a odpovídá možnostem, strategii i kultuře organizace a vyústuje ve vytvoření vhodné kombinace motivačních nástrojů (například hrazení dalšího vzdělávání a osobní hodnocení v rámci mzdy a delší dovolená), kterou management v rámci své politiky řízení lidských zdrojů využívá.

Také analýzy v řízení lidských zdrojů v sociálních organizacích probíhají na stejných principech jako v organizacích komerčních. Permanentní reflexe skutečného stavu lidských zdrojů v návaznosti na ostatní zdroje a cíle organizace je základem praktického provádění řízení lidských zdrojů. Pro tuto reflexi a analýzy je třeba definovat faktory a jejich indikátory kvantitativní (ekonomické – náklady práce a socioekonomické – absence, mobilita a fluktuace, pracovní úrazy, konflikty) a kvalitativní (kvalitativním indikátorem je úroveň sociálního klimatu – poznáváme ji z výsledků sociálního sledování, tedy z pozorování, zpětných vazeb, dále v rámci pracovních porad a prostřednictvím sociálních anket). Speciální informační systémy o lidských zdrojích, které se stávají součástí celkového informačního systému organizace jsou nástrojem moderního a kvalifikovaného řízení lidských zdrojů.

Organizace práce v sociální oblasti se značně odlišuje od progresivních metod a nástrojů v komerční sféře, jejichž použití by bylo nesmyslné až kontraproduktivní. Základní východiska jsou však společná. Jedná se o kvantitativní i kvalitativní

analýzy potřeby pracovních míst, o analýzy a popisy pracovních míst a pracovních podmínek, o vytvoření modelu optimální struktury a vazeb mezi úrovněmi a jednotlivými pracovními místy, o analýzu podmínek organizace práce (především informační systém, systém a kultura vnitropodnikové komunikace, systém motivačních prvků, apod.). Organizace práce je neustálý a nikdy nekončící proces, který úzce souvisí s rozvojem organizace a s pružným reagováním na stále se měnící situaci v „poptávce“ po službách organizace. Právě flexibilita a permanentní přizpůsobování změnám je v organizaci práce u tradičních poskytovatelů sociálních služeb slabým místem.

Nábor a výběr zaměstnanců jsou v řízení lidských zdrojů procesy zásadního významu. Interní výběr pracovníků umožňuje řešení vnitřních potřeb organizace bez zvýšeného nároku na počet pracovních míst a finanční zátěže – zaměstnanci rozvíjejí spektrum svých dovedností a zvyšují svou kompetenci, přebírají nové úkoly. Externí výběr je nutný, pokud se organizace rozvíjí a potřebuje rozšířit spektrum kompetencí (a díky přirozenému demografickému vývoji). Při náboru kandidátů jde o upoutání zájmu potencionálních pracovníků o definované pracovní místo. V sociální sféře patří mezi běžně používané formy: inzeráty, síť přátel a známých (osobních i profesionálních), nabídka stáží a studijních pobytů, spolupráce se školami při umísťování absolventů, využití pracovních úřadů a poradenských firem – v praxi bývá zpravidla využíváno několik forem náboru paralelně. Do arzenálu metod vhodných pro výběr zaměstnanců patří: curriculum vitae, vyžádání podrobnějších údajů, externí posudky a doporučení či dotazy u předchozích zaměstnavatelů, rozhovor, specifické testy (osobnostní, inteligence či specifických schopností), profesní zkoušky a certifikované absolutorium kurzů a výcviků – v praxi je důležité zvolit metodu nejvhodnější pro dané pracovní místo a opět lze zvolit vhodnou kombinaci několika metod, výběr pracovníka často bývá dvou- i víceetapový. Základním nástrojem pro úpravu nově vzniklého pracovního vztahu (nový pracovník se při vstupu do firmy stává nositelem všech práv a povinností, které z tohoto kroku vyplývají) je pracovní smlouva (respektive jiné pracovní právní možnosti – dohoda o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti). Základní legislativní normou je

zákoník práce; vnitřním nástrojem organizace je popis náplně práce – ten by měl být v pojednáváných organizacích výstižný (usnadňuje v tomto prostředí organizaci práce i hodnocení pracovního výkonu). Rychlost zapracování a kvalitu práce nového pracovníka může management výrazně ovlivnit – mezi základní kroky patří: uvedení a zaškolení, seznámení s nejbližším pracovním týmem, precizní vysvětlení obsahu práce, kompetencí, práv a povinností (ve větších organizacích bývá obvyklé i seznámení s ostatními částmi firmy). V sociální oblasti bývá nerovnost mezi poměrem nabídky a poptávky v kvantitativním smyslu (jedná se spíše o výběr mezi nadpočetnými uchazeči než o lákání kandidátů), pokud jde o kvalitativní stránku, je to spíše naopak (deficit skutečně vzdělaných i prakticky zkušených sociálních pracovníků často vede i k dlouhodobějšímu hledání vhodného kandidáta).

Při odměňování pracovníků v sociální sféře by přes všechny specifické obtížnosti odměňování pracovníků by při něm měly platit následující základní principy – systém odměňování by měl být : motivující (jakkoli organizace naráží na ekonomické možnosti) – motivující efekt však nemá jen výše odměny, ale také to, zda je mzda srovnatelná s výší odměn v podobných organizacích, jak její výše reaguje na konkrétní výsledky jednotlivého pracovníka a podobně; měl by být spravedlivý; měl by být založen na jasných a srozumitelných principech, které jsou jasné všem zaměstnancům. Odměňování může mít různé formy, podle možností a zvyklostí organizace (odměňování přímé, nepřímé, naturálie, sociální výhody).

Rozvoj osobnosti pracovníka je procesem, který je promyšleným nástrojem organizace při profesionálním zdokonalování pracovníků. Rozvoj pracovníků patří mezi základní úkoly managementu a je nutný pro kvalitu a flexibilitu organizace. Základními nástroji řízení rozvoje osobnosti pracovníků jsou: individuální hodnocení (je prováděno bezprostředním nadřízeným; doporučuje se provádět jednou za rok; probíhá na základě principů a postupů, jimiž je zajištěna spravedlnost a účinnost), řízení kariér (kariérou je rozuměna cesta jednotlivého pracovníka organizací – v dřívějším pojetí znamenal tento pojem přesný plán managementu o budoucím postupu zaměstnance, v současné době se ukazuje jako mnohem účinnější, má-li tento „plán“ možností postupu a rozvoje v organizaci formu nabídky příležitostí,

kteřé zaměstnanec může uchopit), školení zaměstnanců (potřeba neustálého školení vychází z rozporu mezi schopnostmi a znalostmi, kterými disponuje tým pracovníků v daném okamžiku, a potřebou schopností a znalostí, která vychází z nároků na výkon organizace – a těmi jsou v sociální oblasti především změny v potřebách klientů, akceptace nových metod práce) – může splňovat zároveň dva cíle: rozvoj organizace jako celku a rozvoj lidí (naplňování osobních a profesionálních aspirací, posilování vazby na firmu a zvyšování pracovní motivace).

Vedle odměňování a rozvoje pracovníků řadí někteří autoři mezi nástroje personálního řízení i supervizi jako součást nebo jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů v organizacích poskytujících terapeutické nebo sociální služby - v tomto smyslu může být supervize buď součástí nástrojů zajištění kvality služeb, nebo také nástrojem vzdělávání a rozvoje lidských zdrojů. Hawkins a Shohet (2004) pojednávají o supervizi v kontextu organizace, supervize v tomto ohledu pomáhá k pozitivnímu posunu kultury organizace (autoři považují za optimální kulturu učení a rozvoje).

7.6 Rozvoj a vzdělávání v oblasti personálního řízení v organizacích poskytujících sociální služby

Mezi tematické operační programy Evropského sociálního fondu pro období let 2007-2013 patří operační program Lidské zdroje a zaměstnanost, který je určen pro poskytovatele sociálních služeb, vzdělávací a poradenské organizace, zaměstnavatele, orgány státní správy, kraje, obce, svazky obcí a jejich asociace, orgány služeb zaměstnanosti a další. Je zaměřen na snižování nezaměstnanosti prostřednictvím aktivní politiky na trhu práce, profesního vzdělávání, dále na začleňování sociálně vyloučených obyvatel zpět do společnosti, zvyšování kvality veřejné správy a mezinárodní spolupráci v uvedených oblastech. Mezi cíle v této oblasti podpory patří například zvýšení efektivity řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, včetně vzdělávání zaměstnanců úřadů veřejné správy, politiků včetně zastupitelů územních samosprávných celků, metodiků a školitelů pro veřejnou správu, aplikace moderních metod zvyšování výkonnosti, kvality a transparentnosti

veřejné správy a veřejných služeb.

7.7 Dílčí závěr

Kapitola je zpracována podle Jahodové (2006). Jak konstatuje Svobodová (2003, s. 347), podobně jako v ostatních typech organizací, také v organizacích poskytujících sociální služby je kvalita managementu dynamickým nástrojem produktivity a efektivity - v jejich případě tedy zvýšení kvality služeb klientům. Pro specifický obsah sociální práce, především pro obtíže při vyhodnocování úspěšnosti pracovních postupů a výkonů, nelze běžné manažerské nástroje v klasické podobě využít; přesto je postupné zavádění manažerských postupů do sociálního sektoru žádoucí, umožňuje zvyšovat kompetence institucí i jejich efektivitu. Předpokladem zvýšení úrovně sociálních služeb i celé jejich koncepce je zvýšení úrovně lidského potenciálu, které spočívá ve zvýšení kvalifikovanosti pracovníků, vytvoření jejich adekvátní odborné struktury a jejich moderního řízení.

8 Závěr. Možnosti uplatnění andragogů v oblasti psychosociálních služeb v současnosti, jeho budoucí perspektivy.

Bakalářská práce byla zaměřena na srovnání oblasti psychosociální pomoci a andragogiky. Shrnuje poznatky získané ve všech sledovaných aspektech problému.

Především v kapitolách šest a sedm přináší nové pohledy na problematiku vytyčenou zadáním. Zabývá se oblastmi uplatnění andragoga, které pro potřeby řešení zadaného problému rozděluje do dvou oblastí. V každé z těchto oblastí identifikuje možnosti aplikace psychosociální práce způsobem vhodným pro andragogiku.

Problematika využití andragogických kvalifikací a kompetencí v oblasti poskytování psychosociální pomoci je zatím málo rozpracovanou oblastí.

Soupis bibliografických citací

- 1) BAŠTECKÁ, Bohumila; HLAVÁČKOVÁ, Dana; KAVAN, Štěpán a kol. Terénní krizová práce : *Psychosociální intervenční týmy*. Vydání 1. Praha : Grada, 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X
- 2) BELLACK, Allan; HERSEN, Michel. (eds.). *Handbook of Comparative Treatments for Adult Disorders*. Vydání. New York : John Wiley & Sons, Inc., 1990. ISBN 0-471-62588-4
- 3) BENEŠ, Milan. *Andragogika : teoretické základy*. 2. vyd. Praha : Eurolex Bohemia, s. r. o., 2003. ISBN 80-86432-23-8
- 4) COULSHED, V. *Management in Social Work. 1st publ. Basingstoke : Macmillan, 1990* 186 s. ISBN 0-333-51483-1
- 5) CULLEY, Sue; BOND, Tim. *Integrative counselling skills in action*. Second edition, reprinted. London : SAGE Publications, 2005. ISBN 0-7619-6993-2
- 6) HÁLA, Jaroslav. *Psychosociální práce s maladjustovanými osobami*. České Budějovice : Jihočeská univerzita, 2005. ISBN 80-7040-815-4
- 7) HARTL, Pavel; HARTLOVÁ Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X
- 8) HAWKINS, P.; SHOHET, R.: *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2004. 284 s. ISBN 80-7178-715-9
- 9) HRABALOVÁ, S.; KLÍMOVÁ, V.; NUNVÁŘOVÁ, S.: *Metody a nástroje řízení ve veřejné správě. 1.* Vyd. Brno : Masarykova universita, 2005. 130 s. ISBN 80-210-3679-6
- 10) JAHODOVÁ, Jitka. *Specifika personálního řízení v organizacích poskytujících sociální služby v ČR*. Praha, 2006, 11 s. Seminární práce na katedře andragogiky a personálního řízení FF UK v Praze.
- 11) KALNICKÝ, Juraj. *Systémová andragogika*. Vydání druhé – doplněné. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2007. 150 s.

ISBN 978-80-7368-489-1

12) KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. 1. vyd. Praha : Academia, nakladatelství Akademie věd ČR, 2005. ISBN 80-200-1307-5

13) KLUGEROVÁ Jarmila, ŠIFFEROVÁ, Olga. In *Vzdělávání dospělých – prostor pro sociální inkluzi a multikulturní porozumění : sborník diskuzních příspěvků z konference, Liberec 28. - 29. 3. 2008*. Vyd. 1. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2008. 126 s. ISBN 978-80-7372-317-0

14) LEHRER, Paul, M; .WOOLFOLK, Robert, L. (eds.). *Principles and Practice of Stress Management*. Second edition. New York : The Guilford Press, 1993. New York United States of America (ISBN 0-89862-766-4 →) ISBN 0-89862-162-3

15) LEŠTINSKÁ, V.; VIDLÁKOVÁ, O.; ŠELEŠOVSKÝ, J., Špaček, J.: *Personalistika ve veřejné správě : manuál pro personalisty územních samosprávních celků*. Brno: Masarykova universita, 2006. ISBN 80-210-3984-1

16) MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vydání první. Praha : Portál, 2003. 288 s., ISBN 80-7178-549-0.

17) MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7

18) MATOUŠEK, O.; KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.) *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Portál : Praha, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X

19) MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

20) MATÚLČIK, Július. *Sociálna inklúzia a cieľové skupiny vo vzdelávaní dospelých*. In *Vzdělávání dospělých – prostor pro sociální inkluzi a multikulturní porozumění : sborník diskuzních příspěvků z konference, Liberec 28. - 29. 3. 2008*. Vyd. 1. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2008. 126 s. ISBN 978-80-7372-317-0

- 21) MÜHLPACHR, Pavel (ed.). *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno : Masarykova universita Pedagogická fakulta, 2006. ISBN 80-86633-62-4
- 22) NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozšířené vydání. Praha : Academia, 1998. ISBN 80-200-0625-7
- 23) PALÁN, Zdeněk: *Základy andragogiky*. Praha : Vysoká škola Jana Amose Komenského, 2002. 199s. ISBN 80-86723-03-8
- 24) PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Praha : DAHA, 1997. 159 s. ISBN 80-902232-1-4
- 25) PÖGELLER, Franz. *Hauptaufgaben der europäischen Erwachsenenbildung im 21. Jahrhundert*. In SAPIA-DREWNIAK, Eleonora; JASIŃSKI, Zenon; BEDNARCZYK, Henryk. *Adult Education at the Beginning of the 21 st Century : Theoretical and Practical Context*. Radom : Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji, 2002. ISBN 83-7204-299-3
- 26) SCHMIDTBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Portál, s. r. o., 2000. ISBN
- 27) SVOBODOVÁ, Michaela. *Management v sociální práci*. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2
- 28) TOMEŠ, Igor a kol. *Sociální správa*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2002. 304 s. ISBN 80-7178-560-1
- 29) VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie : dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 528 s. ISBN 80-7178-308-0
- 30) VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha : Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3
- 31) VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9
- 32) VYKOPALOVÁ, Hana. *Krize a psychosociální pomoc*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Academia centrum Fakulta humanitních

studií, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0

33) WALLERSTEIN, Immanuel (et al.). Kam směřují sociální vědy : Zpráva Gulbenkianovy komise o restrukturalizaci sociálních věd. Praha : Sociologické nakladatelství, 1998. ISBN 80-85850-65-6

Bibliografie

SAPIA-DREWNIAK, Eleonora; JASIŃSKI, Zenon; BEDNARCZYK, Henryk. *Adult Education at the Beginning of the 21 st Century : Theoretical and Practical Context*. Radom : Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji, 2002. ISBN 83-7204-299-3

CZESANÁ, Věra; KOFROŇOVÁ, Olga; VYMAZAL, Jiří. *Vybrané faktory rozdílů v účasti na dalším vzdělávání : výsledky dotazníkového šetření*. Národní observatoř zaměstnanosti a vzdělávání (NOZV – NVF). Working Paper NOZV-NVF č. 4/2006. ISSN 1801-5476.

DELANEYOVÁ, Stephanie; COTTERILL, Colin. *Psychosociálna rehabilitácia detí vystavených komerčnému sexuálnemu vykorisťovaniu : End Child Prostitution, Child Pornography and the Trafficking of Children for Sexual Purposes*. Vydání. Praha : Friedrich-Ebert-Stiftung e. V., La Strada ČR, o. p. s., 2002

DINGWALL, Richard, R. *Pro lepší porozumění : Příručka pro psychosociální práci*. Brno : české vydavatelství Národní centrum ošetrivatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2004. ISBN 80-7013-406-2

ERATH, Peter, LITTLECHILD, Brian; VOMANEN, Rita (Editors). *Social Work in Europe : Descriptions, Analysis and Theories*. Eichstätt : Institut für vergleichende Sozialarbeitswissenschaft und Interkulturelle/internationale Sozialarbeit, 2004. ISBN 80-7326-027-1

FREIBERGOVÁ, Z.; FANTOVÁ, V.; GOULLIOVÁ, K.; a kol. *Counselling Services at Czech Universities*. Impression : 1st. Praha : Národní vzdělávací fond, o. p. s. 2003. National Resource Centre for Vocational Guidance (NRCVG) – Euroguidance. 159 s. ISBN 80-86728-00-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce : Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha : OSMIUM, 1999. ISBN 80-902081-8-5

KORSGAARD, Ove. *Adult Learning and the Challenges of the Twenty-First Century*. Vydání. Odense: Odense University Press, 1997. ISBN 87-7838-278-5

Lidská práva v praxi: Manuál pro sociální práci s oběťmi obchodu se ženami a dětmi. Vydání první. (Praha :) La Strada Česká republika, 2002.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Vydání 1. Praha : Grada Publishing, a. s., 2005. 228 s. ISBN 80-247-0577-X

Nové gramotnosti pro střední generaci aneb univerzita půl třetího věku : Průvodce projektem CZ.04.103/3.2.15.1/0128 (OP RLZ). Kolektiv autorů. Vydání : první. Praha : Vysoká škola finanční a správní o. p.s., 2007 ISBN: 978-80-86754-93-2

Operační program Rozvoj lidských zdrojů jako jedna z možností finanční podpory z Evropského sociálního fondu. Odbor 72 Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Vydání první. Praha : Ministerstvo práce sociálních věcí České republiky, 2004. 28 s. ISBN 80-86552-84-5.

PAULÍK, Karel (ed.) a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava : Ostravská universita / filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7042-690-X

Poradenství aneb nebojte se zeptat : Adresář poradenských služeb v hl. Městě Praze. Infocentrum sociální pomoci KONTAKT MCSSP. Praha : Městské centrum sociálních služeb a prevence MCSSP, 2005.

PROCHASKA, J.; NORCROSS, J. *Psychoterapeutické přístupy: průřez teoriemi*. Překlad 4. vydání (USA a Kanada). Praha : Grada, 1999. ISBN 80-7169-766-4

Průvodce projekty Evropského sociálního fondu. SODOMKA, Vladimír (ed.). Vydání první. Praha : Institut pro evropskou politiku EUROPEUM, 2003. ISBN: 80-903237-2-3

KOMÁRKOVÁ, Růžena; SLAMĚNÍK Ivan; VÝROST Jozef. *Aplikovaná sociální psychologie III : Sociálněpsychologický výcvik*. Vydání 1. Praha : Grada, 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4

Sborník z konference : Sociální vyloučení a ztráta domova v kontextu závislosti. 1. vydání. Olomouc : Charita Olomouc, 2007 ISBN 978-80-239-9765-1.

SEIBEL, Friedrich W. ; OTTO, Hans-Uwe; FRIESENHAHN, Günter J. (Editors).

Reframing the Social : Social Work and Social Policy in Europe. Boskovice : ALBERT, 2007. ISBN 80-7326-111-11

SYŘIŠŤOVÁ, Eva. *Člověk v kritických životních situacích*. 2. doplněné vydání. Praha : Univerzita Karlova vydavatelství Karolinum Katedra systematické teologie husitské teologické fakulty Subkatedra psychosociální péče a psychoterapie, 1994. ISBN 80-7066-901-2

ŠEMBEROVÁ, Jana (ed.); JANKOVSKÝ, Jiří. *Vzdělávání v pozdějším věku : Sborník příspěvků z konference dne 21. 11. 2002 (Education in Later Life Collection of contributions from the conference on 21 November 2002)* České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (Zdravotně sociální fakulta) Univerzita třetího věku Zdravotně sociální fakulty, 2003. ISBN 80-7040-623-2

VAN DER LAAN, Geert. *Otázky legitimity sociální práce : Pomoc není zboží*. Vydání první. Ostrava : Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity v Ostravě a nakladatelství ALBERT, 1998. 262 s. ISBN 80-85834-41-3

VAĐUROVÁ, Helena; MÜHLPACHR, Pavel. *Kvalita života : Teoretická a metodologická východiska*. Brno : Masarykova universita v Brně Pedagogická fakulta, 2005. ISBN 80-210-3754-7

VYHNÁNKOVÁ, Kateřina. *Vzdělávání dospělých v České republice a Evropské Unii*. Vydání I. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 80978-80-86723-46-4.

Evidenční list knihovny

Bakalářské práce se
půjčují pouze prezenčně !

UŽIVATEL

potvrzuje svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci

Jahodová, J.:

Uplatnění andragogů v oblasti poskytování psychosociálních služeb

využije ve svém textu, uvede ji v seznamu literatury a bude ji řádně citovat, jako
jakýkoli jiný pramen.

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis
